

---

**PARLEMENT  
DE LA  
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE**

SESSION 2005-2006

---

**DEUXIÈME RAPPORT ANNUEL  
DU SERVICE DU MÉDIATEUR**

(1 octobre 2004 au 30 septembre 2005)

Adressé au Parlement de la Communauté française

par Marianne DE BOECK

Médiatrice

et Caroline COSYNS

Médiatrice adjointe



# Lettre au Président du Parlement

Monsieur Jean-François ISTASSE  
Président du Parlement de la  
Communauté française  
rue de la Loi, 6  
1000 BRUXELLES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 21 du décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française, nous avons l'honneur et le plaisir de vous transmettre le deuxième rapport annuel du service du médiateur, couvrant la période du 1<sup>er</sup> octobre 2004 au 30 septembre 2005, intitulé "rapport 2005".

Nous vous en souhaitons bonne réception et restons à votre entière disposition pour présenter ce rapport à la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport du Parlement de la Communauté française.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de notre considération distinguée.

La Médiatrice adjointe,



**Caroline COSYNS**

La Médiatrice,



**Marianne DE BOECK**

<b>Lettre au Président du Parlement</b>	<b>2</b>
---	----------

<b>Introduction</b>	<b>6</b>
---------------------	----------

<b>Première partie : La présentation du service du médiateur</b>	<b>8</b>
--	----------

1. Qui peut introduire une réclamation ?	9
2. Sur quoi peut porter la réclamation ?	9
3. Quels types de réclamation le médiateur ne pourra-t-il pas traiter ?	10
4. Que faire avant d'introduire une réclamation ?	10
5. Comment introduire une réclamation ?	11
6. Que doit contenir la réclamation ?	11
7. Comment travaille le médiateur ?	11

<b>Deuxième partie : La méthodologie</b>	<b>12</b>
--	-----------

1. Des outils méthodologiques spécifiques	13
2. Procédures d'examen des réclamations	13
3. Méthodologie et attitude à l'égard des administrés	15
4. Méthodologie et attitude à l'égard de l'Administration	16
5. Les permanences décentralisées	17

<b>Troisième partie : Le suivi des recommandations 2004</b>	<b>18</b>
---	-----------

1. Les recommandations visant le service du médiateur (RM)	20
2. Les recommandations générales concernant les relations entre les citoyens et l'Administration (RG)	22
3. Les recommandations spécifiques (RS)	26
A. Les personnels de l'enseignement	26
B. Les équivalences de diplômes dans l'enseignement obligatoire	26
C. Les allocations d'études	27
4. Les recommandations ponctuelles (RP)	28

<b>Quatrième partie : Le suivi du rapport intermédiaire</b>	<b>30</b>
---	-----------

1. Pourquoi un rapport intermédiaire ?	31
2. Le suivi	32

---

**Cinquième partie : Notre activité 2004-2005** **36**

1. Bilan général et données statistiques	37
2. Les grandes thématiques de cet exercice	45
A. Les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire	45
B. Les équivalences de diplômes de l'enseignement non obligatoire	59
C. L'homologation	62
D. Les allocations d'études	68
E. Les relations scolaires	77
F. Les personnels de l'enseignement	95
G. L'aide à la jeunesse	115
H. L'audiovisuel	121
I. La culture	128
J. La petite enfance	130
K. Le sport	132
L. Divers	133
3. Le récapitulatif des recommandations 2005	135

---

**Sixième partie : La communication** **138**

1. Médiation et médiatisation	139
2. Une campagne de publicité	140
3. Le site internet	141
4. Une campagne commune aux trois médiateurs francophones	142
5. Une rubrique bi-mensuelle dans le groupe "Vers l'Avenir"	143
6. Les relations extérieures	144

---

**Septième partie : La gestion du service** **148**

1. Les moyens humains	149
2. Les moyens financiers	149

---

**Annexes** **150**

1. Le décret	151
2. Le ROI	154
3. Le protocole d'accord	157
4. Les permanences décentralisées	160

# INTRODUCTION



© D. Telemans



1. Michele INSALACO,
2. Marianne DE BOECK,
3. Claude WATTIAUX,
4. Sara Pochet,
5. Alexis DE BOE,
6. Caroline COSYNS,
7. Véronique DRUGMANT,
8. Jean MOULIN,
9. Stephan THIRION,
10. Jean-Marie LIENARD,
11. Anne BERLAIMONT,
12. Daniel VANPETEGEM.

**N**ous souhaitons d'emblée remercier le Parlement pour l'écoute, l'accueil réservés au premier rapport, ainsi qu'à nos préoccupations quotidiennes de gestion d'un tout jeune service.

Nous voulons aussi associer à ces remerciements le Gouvernement qui a tenu à répondre point par point à nos recommandations 2004-2005 et le Ministère qui en a déjà intégré certaines dans ses pratiques.

Certes, il y a encore du chemin à parcourir pour renforcer les collaborations avec les commissions concernées par notre travail ou les groupes parlementaires et développer les synergies possibles avec le Gouvernement et le Ministère dans leurs objectifs de qualité du service public, leur entreprise de simplification administrative et de gouvernement électronique.

Mais les relations déjà nouées sont encourageantes au moment où nous présentons le rapport qui couvre l'exercice de notre activité du 1<sup>er</sup> octobre 2004 au 30 septembre 2005.

Deux ans de médiation : deux ans de réflexion, d'introspection, de formation, d'interprétation, de frustration parfois.

Deux ans d'avancées timides, de coups d'audace, de retraits tactiques.

Deux ans d'essais, d'erreurs... et de progrès ?

La médiation : jeu de l'oie (de lois ?)... ou jeu de dames ?

Serions-nous victimes d'un mal-être identitaire ?

Trouver la bonne distance vis-à-vis de l'administré et de l'Administration et tenter de concilier leurs points de vue, c'est la nature même de la médiation.

Mais la voie peut être étroite entre les intérêts de l'administré et ceux de la Communauté française dont nous sommes une émanation.

Certaines recommandations, qui nous semblent légitimes, peuvent mettre en péril les finances communautaires en ouvrant la voie à des revendications et des prétentions insoutenables, d'autres en augmentant considérablement le travail des agents. Le médiateur risque alors de verser dans un comportement "schizophrénique".

Il est neutre, impartial et indépendant. Il est aussi un acteur de réformes qui souhaite promouvoir la qualité du service public et donc contribuer au développement d'une image positive de la Communauté à l'écoute de ses administrés.

Il veut participer "à la grandeur d'une fonction publique où l'habitude n'est pas une règle et la routine pas une valeur", selon l'ambitieuse formule du Secrétaire général du Ministère de la Communauté française.

Au quotidien toutefois, il dénonce les problèmes rencontrés, les manquements réels ou perçus comme tels, les inévitables tensions et conflits, bref tout ce qui ne va pas.

Il ne peut, en effet, s'exprimer qu'au départ des réclamations dont il est saisi.

Même si elles ne sont pas statistiquement représentatives, dès lors qu'elles lui paraissent fondées, il se doit de les mentionner, individuellement et collectivement au travers de ce rapport annuel. Il est iconoclaste lorsqu'il met en cause des pratiques anciennes, des procédures opaques ou des documents sibyllins.

Dès lors, si le médiateur semble aujourd'hui accepté par l'Administration, cela ne signifie pas que le sourire a partout remplacé le soupir à la réception de ses courriers.

Le médiateur est un navigateur lorsqu'il guide l'administré dans le labyrinthe des institutions ou des services, dans ses démarches ou dans sa compréhension des actes administratifs. Pourtant, il suscite parfois l'amertume pour le réclamant qui se tourne vers lui comme vers un *deus ex machina*, comme un recours ultime et qui n'obtient pas totale satisfaction : "A quoi servez-vous donc ?".

Le médiateur est aussi un explorateur qui défriche les réglementations, décode les lettres-types ou les "listings" et découvre à chaque dossier de nouveaux terrains d'investigation. Explorateur également de son propre décret.

Est-il "compétent" au terme de son décret fondateur au 20 juin 2002 ? Pour les Commissaires du Gouvernement, pour la Commission de Déontologie de l'Aide à la Jeunesse, pour la Commission d'Homologation, pour un Conseil de recours, pour le CSA ?

Toutes ces interrogations se retrouveront au fil des pages de ce rapport.

Elles pourraient mener au découragement. En réalité, elles suscitent la passion pour notre nouveau "métier" avec ce qu'il entraîne de rencontres personnelles et de richesses intellectuelles. Cette passion, nous allons tenter de vous la communiquer, telle que la vivent aussi les collaborateurs du service du médiateur que nous tenons à remercier ici pour leur motivation et leur engagement.



# ère PARTIE



## La présentation du service du médiateur

© D. Téletans

Créé par le décret du 20 juin 2002 (en annexe 1), le service du médiateur a comme mission de traiter les réclamations des citoyens qui rencontrent un problème avec un service administratif de la Communauté française et qui n'arrivent pas à trouver une solution, malgré toutes les démarches entreprises.

Emanation du Parlement de la Communauté française, le service du médiateur est indépendant de toute autorité, totalement gratuit et traite les réclamations de manière confidentielle. Il tente de renouer le dialogue entre le citoyen et les services administratifs et de concilier les points de vue des deux parties, afin de dégager une solution. Il peut proposer une réponse, une explication complémentaire, une médiation, voire formuler des recommandations auprès de l'Administration. Sur base des réclamations, il peut formuler des propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service concerné et suggérer des modifications aux textes réglementaires.

C'est une équipe spécialisée dans les différents champs de compétences de la Communauté française qui tente de répondre au mieux aux préoccupations et aux réclamations des administrés.





## 1. Qui peut introduire une réclamation ?

Si l'administré s'estime lésé par la décision d'un service administratif de la Communauté française, s'il pense que son dossier n'est pas traité correctement et s'il a exercé tous les recours préalables, il peut saisir le médiateur.

Toute personne physique ou morale, ou association de fait, peut introduire **gratuitement** une réclamation : élèves, étudiants, enseignants, parents, auditeurs, téléspectateurs, acteurs de la vie culturelle, sportive ou du monde de l'éducation permanente... tous les citoyens ont la possibilité de s'adresser au service du médiateur.

Toutefois, le service du médiateur ne peut intervenir en cas de litige opposant un agent à son propre service administratif pendant la durée de ses fonctions.

Quelques exemples de réclamations :

- *mes courriers à l'Administration restent sans réponse ;*
- *je ne comprends pas le calcul et les raisons de la somme que l'on me réclame ;*
- *ma bourse d'études m'est refusée alors que je pense y avoir droit ;*
- *mon inscription au sein d'un établissement scolaire de la Communauté française m'est refusée sans raison ;*
- *je ne reçois pas le subside auquel j'ai droit ;*
- *je n'arrive pas à joindre le service compétent malgré mes nombreuses tentatives ;*
- *j'estime que la procédure d'exclusion de mon école n'a pas été respectée ;*
- *ma demande d'équivalence de diplôme reste sans réponse ;*
- ...

## 2. Sur quoi peut porter la réclamation ?

Le service du médiateur couvre tous les services administratifs de la Communauté française : qu'il s'agisse des services du Gouvernement (le Ministère de la Communauté française, par exemple), des organismes d'intérêt public tels que l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance), le CGRI (Commissariat général aux Relations internationales), les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française... ou encore la RTBF, le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, le Délégué général aux droits de l'enfant...

Les matières concernées sont :

- l'enseignement et la recherche scientifique ;
- l'audiovisuel et le multimédia ;
- la culture et la communication, avec les arts de la scène, les centres culturels, la promotion de la langue française, des lettres et des livres, les bibliothèques publiques, le patrimoine et les arts plastiques... ;
- l'aide aux détenus en vue de leur réinsertion ;
- la promotion de l'égalité des chances en Communauté française ;
- l'aide à la jeunesse ;
- la politique de la jeunesse et l'éducation permanente ;
- l'enfance ;
- le sport, hormis les infrastructures sportives ;
- la santé préventive et la promotion de la santé ;
- les relations internationales de la Communauté française.



" Toute personne physique ou morale, ou association de fait, peut introduire gratuitement une réclamation... "

### 3. Quels types de réclamations le médiateur ne pourra-t-il pas traiter ?

Le problème posé doit nécessairement porter sur une compétence de la Communauté française. Dans le cas contraire, nous orientons le réclamant vers un autre interlocuteur.

Pour pouvoir saisir le service du médiateur, il convient d'avoir exercé les recours internes, lorsqu'ils existent, ou des démarches préalables, si de tels recours ne sont pas prévus.

Le service du médiateur considère les demandes anonymes comme irrecevables. Toutefois, pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, il peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

Si une procédure pénale est en cours, le service du médiateur peut se déclarer incompétent, car il ne peut "concurrencer" la Justice.

Enfin, le dernier fait utile du dossier doit remonter à moins d'un an, sauf si la réclamation porte sur la manière dont le recours a été géré.

### 4. Que faire avant d'introduire une réclamation ?

Il est indispensable, avant de faire appel au médiateur, d'avoir tenté de résoudre le problème en prenant contact avec le service concerné par la réclamation, de préférence par écrit. Si des recours internes existent, ils doivent avoir été exercés. C'est seulement lorsque des démarches préalables ont été accomplies que la réclamation est recevable.

Il est possible de consulter le site officiel de la Communauté française ([www.cfwb.be](http://www.cfwb.be)) pour retrouver le service compétent et examiner les possibilités de recours qu'il prévoit.

De plus, les courriers de l'Administration à l'utilisateur comportent, en principe, ce type d'indications.

Pour une simple recherche d'information concernant la Communauté française, il existe en outre un numéro vert, le **0800/20.000**, qui pourra répondre à la plupart des questions. On peut aussi adresser un courriel à [telvert@cfwb.be](mailto:telvert@cfwb.be) pour recevoir des informations par écrit.



“ Le problème posé doit nécessairement porter sur une compétence de la Communauté française. ”

## 5. Comment introduire une réclamation ?

Les réclamations peuvent être écrites ou déposées sur place (à la médiature ou lors d'une permanence décentralisée). Il n'y a pas de démarche particulière à suivre.

Le plus simple est d'exposer son problème par courrier, par fax, par courriel ou via notre formulaire en ligne sur le site du médiateur.

Les visites au siège de la médiature sont possibles **sur rendez-vous**, tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 17h. Le jeudi, une permanence est assurée jusqu'à 19h, toujours sur rendez-vous.

Il est également possible de se rendre à l'une des permanences décentralisées, organisées dans plusieurs villes de Wallonie, en collaboration avec le médiateur wallon et le médiateur fédéral.

## 6. Que doit contenir la réclamation ?

- l'identité du réclamant ou, le cas échéant, celle de la personne qui intervient en son nom (mandataire) ;
- dans la mesure du possible, la preuve que le dernier fait utile du dossier remonte à moins d'un an ;
- la preuve de l'accomplissement des recours internes ou démarches préalables ;
- en vue de traiter la réclamation avec un maximum d'efficacité et de rapidité, il est vivement conseillé de fournir au service le déroulement chronologique des faits, ainsi que la copie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation.

## 7. Comment travaille le médiateur ?

Ecoute, dialogue et conciliation sont les maîtres-mots du médiateur. Sa volonté est de dégager une solution, lorsque toutes les démarches effectuées par le citoyen n'ont pas permis d'aboutir à un résultat satisfaisant.

La médiation consiste à tenter de concilier les points de vue : cela implique de connaître la position de chacune des parties.

Ainsi, le médiateur réunit tout d'abord, avec le citoyen, un maximum d'éléments permettant de saisir précisément son



problème. Le cas échéant, il lui demande des informations supplémentaires ou des pièces manquantes au dossier.

En fonction de tous les éléments reçus, il examine la législation en vigueur et vérifie, entre autres, si les critères de “bonne administration” ont été respectés.

Ensuite, si la réclamation est recevable, le médiateur s'adresse formellement à l'Administration concernée pour lui demander des explications et connaître son point de vue sur le dossier.

Cette phase d'instruction terminée, le médiateur entame un dialogue avec toutes les parties à la cause pour tenter d'aboutir à une solution satisfaisante ou mettre fin à un éventuel malentendu. Il peut ainsi émettre une recommandation visant à corriger une décision prise, de même qu'il peut confirmer le bien-fondé de celle-ci. Il fournit alors au réclamant toutes les explications de manière claire et détaillée.

Le médiateur peut aussi, sur base des réclamations recueillies, formuler des propositions pour améliorer le fonctionnement du service administratif mis en cause et suggérer des modifications aux textes légaux ou réglementaires.

En outre, il remet chaque année au Parlement de la Communauté française un rapport complet, avec des recommandations qui aideront le pouvoir politique, s'il le juge nécessaire, à modifier la législation ou les pratiques administratives.



# 2<sup>ème</sup> PARTIE



## La méthodologie

A mi-chemin entre l'Administration et l'administré, le médiateur n'est ni un juge, ni un avocat. Il cherche à concilier les points de vue des deux parties, de manière impartiale, afin de tenter de faire émerger une solution aux problèmes individuels et, au-delà, de formuler des recommandations pour améliorer le fonctionnement administratif, voire même la réglementation en vigueur.

Au bout de deux ans, après quelques tâtonnements, le service du médiateur de la Communauté française a affiné sa méthode de travail et s'est doté d'outils spécifiques.



## 1. Des outils méthodologiques spécifiques

En nous inspirant des modes de travail de nos confrères et en les adaptant aux spécificités propres à notre champ de compétences, nous avons développé deux outils particuliers : **un guide des procédures** et **un logiciel de traitement des réclamations**.

Le guide des procédures est basé sur notre décret, notre règlement d'ordre intérieur et sur le protocole d'accord conclu le 8 octobre 2004 entre le service du médiateur et le Ministère de la Communauté française.

En fonction de la jurisprudence acquise au fil du temps, ce guide est affiné, précisé, confronté aux pratiques et expériences des divers collaborateurs du service, enrichi de la diversité des cas auxquels nous sommes confrontés. C'est dire que, par nature, il s'agit d'un outil essentiellement évolutif et actualisé au moins une fois par an.

Ce guide vise à consigner, à formaliser et à harmoniser les procédures relatives à la réception et au traitement des réclamations, ainsi que des demandes d'information des administrés. De la sorte, on pourra assurer une égalité de traitement de tous les administrés, ainsi que la cohérence de nos interventions auprès de l'Administration.

Ce guide est un outil de référence pour les nouveaux collaborateurs qui ont rejoint progressivement notre service au cours de l'exercice écoulé et pour ceux amenés à remplacer les personnes en détachement temporaire.

Le logiciel de traitement des réclamations, intitulé "Cocoon" (Complaints and contacts), basé sur le logiciel utilisé par le médiateur de la Région wallonne, a été conçu par une petite entreprise namuroise.

Ce logiciel fait aujourd'hui école dans la mesure où il a été également repris par le médiateur du Grand-Duché de Luxembourg et par les médiateurs de différents pays d'Afrique francophone.

En ce qui nous concerne, il a été adapté aux spécificités des compétences de la Communauté française et des méthodes de travail que nous avons pu élaborer.

C'est également un outil évolutif puisque de nouveaux besoins se créent au fil du temps, en vue d'assurer une meilleure traçabilité et une meilleure visibilité de nos interventions.

En effet, outre la facilité de traitement des dossiers, cet outil permet d'assurer à tout moment la traçabilité des réclamations et des demandes d'information et de répondre aux appels téléphoniques sur l'état d'avancement d'un dossier.

De la sorte, chaque collaborateur peut également visualiser toutes les informations d'un dossier et les étapes de la procédure et, le cas échéant, le traiter en connaissance de cause, en l'absence de l'agent traitant.

Enfin, grâce à ce logiciel, nous pouvons constituer un outil statistique précis servant de base à la rédaction du rapport annuel présenté au Parlement.

## 2. Procédures d'examen des réclamations

Différentes étapes sont systématiquement suivies dans le parcours d'un dossier.

Ainsi, dès réception du courrier ou de la demande sous quelque forme que ce soit, nous adressons **un accusé de réception** à la personne intéressée, sauf si une réponse circonstanciée peut être apportée dans des délais plus rapides, ne justifiant pas cet envoi.

Si le médiateur considère rapidement qu'il n'est pas habilité à traiter la réclamation, il motive son refus et tente d'orienter le réclamant vers un autre interlocuteur susceptible de l'aider dans ses démarches.

L'étape suivante consiste en la vérification de notre compétence, ainsi que de la recevabilité et du bien-fondé de la réclamation.

Les questions à se poser à chaque fois sont les suivantes :

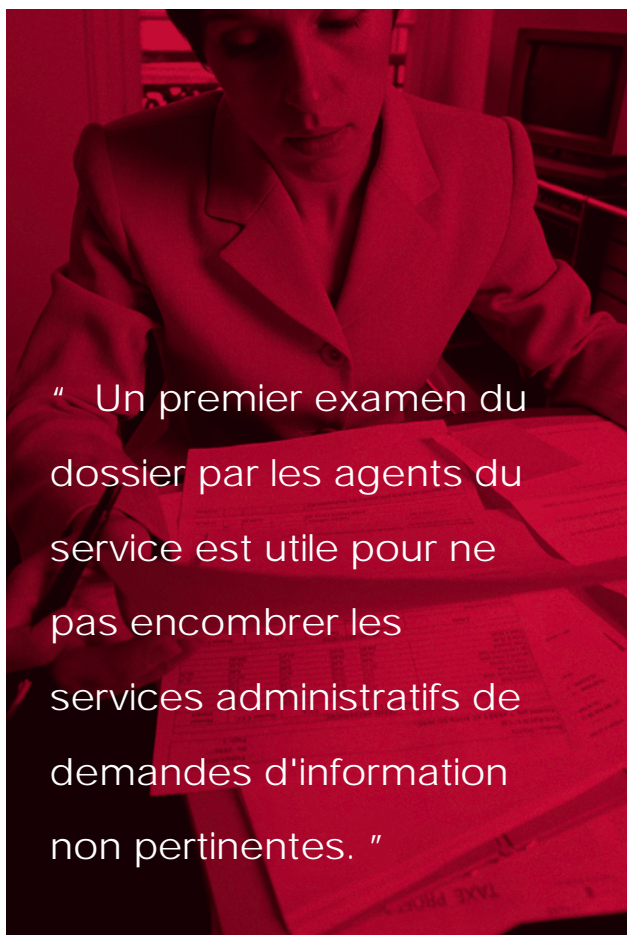
- la réclamation porte-t-elle sur une compétence gérée par la Communauté française et sur le fonctionnement d'un service administratif ?
- le service concerné répond-il bien à la définition des services administratifs donnée à l'article 1<sup>er</sup> du décret du 20 juin 2002 ?
- la réclamation est-elle recevable, c'est-à-dire a-t-elle été précédée des démarches préalables et/ou des recours internes ? Ne porte-t-elle pas sur des faits qui ont eu lieu il y a plus d'un an ? L'identité du réclamant est-elle connue ?
- la réclamation est-elle fondée ?

Un premier examen du dossier par les agents du service est utile pour ne pas encombrer les services administratifs de demandes d'information non pertinentes.

Dès lors, chaque collaborateur explore la législation, la réglementation et, autant que possible, la jurisprudence interne afin d'apporter une réponse circonstanciée, dans un langage clair et compréhensible, s'il lui apparaît immédiatement que la réclamation n'est pas fondée, parce que l'Administration a agi à bon droit.

Si tel n'est pas le cas, le service du médiateur passe alors à la **phase d'information**, c'est-à-dire qu'il informe le service administratif concerné de la réclamation.

Ce premier courrier a pour objectif d'exposer l'objet de la réclamation et de demander au service administratif d'apporter toutes les précisions utiles sur le dossier ou de faire connaître sa position.



“ Un premier examen du dossier par les agents du service est utile pour ne pas encombrer les services administratifs de demandes d'information non pertinentes. ”

Ultérieurement, le service du médiateur peut être amené à demander au service administratif concerné et/ou au citoyen des éléments d'information complémentaires afin de mieux appréhender la situation évoquée.

Vient ensuite la **phase d'instruction** destinée à établir la manière dont la demande ou le dossier du réclamant a été traité par le service administratif.

Le cas échéant, le médiateur a la possibilité d'organiser une rencontre entre les différentes parties.

Ce parcours s'étend de quelques jours à quelques mois, en fonction de la complexité et de la technicité du dossier abordé, ainsi que de la précision des pièces justificatives fournies au départ.

En définitive, le médiateur procède à la **clôture du dossier** en actant une bonne administration, une correction totale, une correction partielle, une correction impossible ou refusée, ou encore en constatant que le problème a été résolu spontanément.

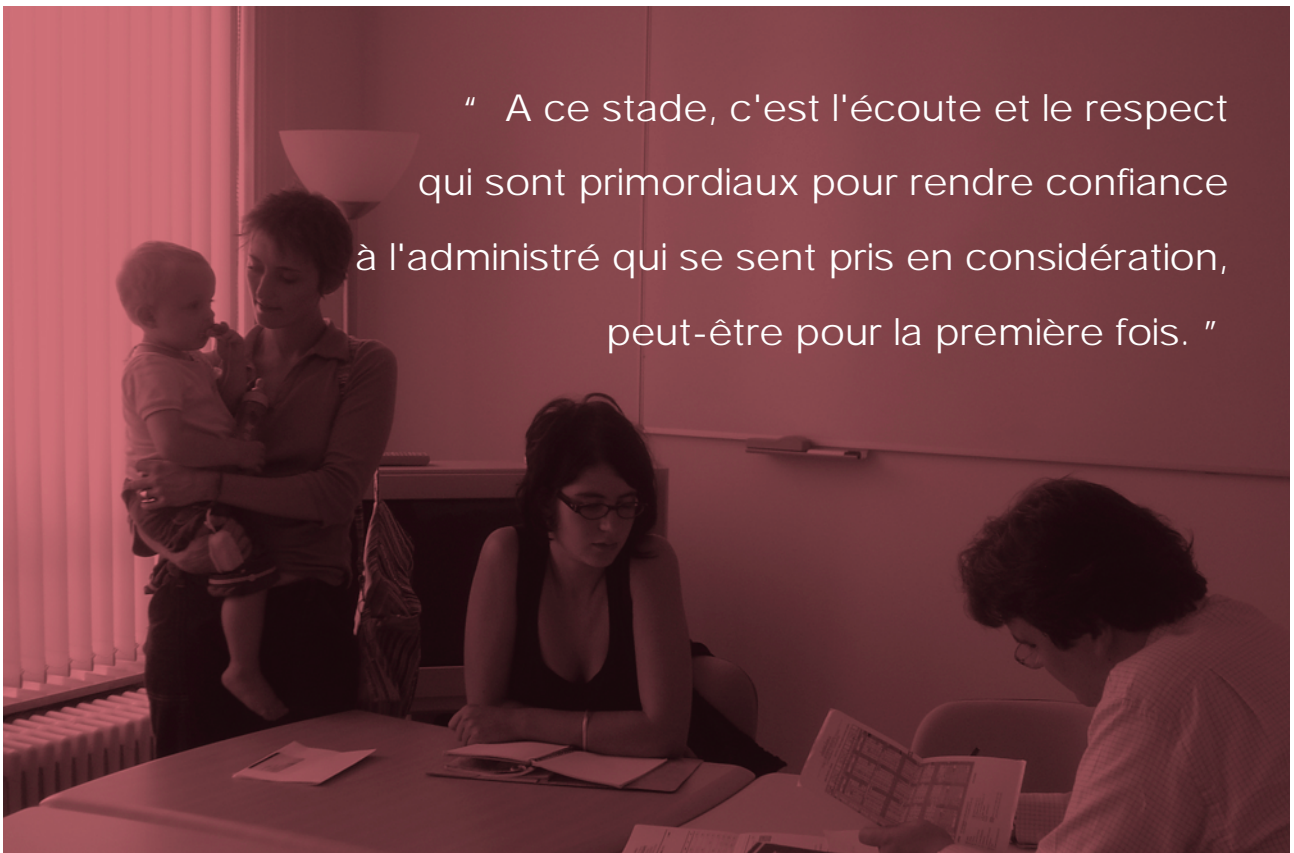
Le dossier est clôturé au sein de la médiation, sauf élément neuf de la part du réclamant qui a toujours le loisir de revenir vers le service en quête de nouvelles précisions.

Comme on vient de le voir, cette clôture aura permis soit de conclure au bien-fondé de la décision prise par l'Administration, soit de formuler une recommandation tendant à dégager une solution au dossier individuel.

Le médiateur n'étant pas un juge, il n'a pas le pouvoir d'imposer cette solution et l'Administration est libre de la refuser, mais dans ce cas, elle doit motiver son refus.

Au-delà des dossiers individuels, en fonction de son expérience, le médiateur peut proposer une amélioration au fonctionnement du service ou suggérer aux pouvoirs publics des modifications aux textes décrets et réglementaires en vigueur.

Toutes ces propositions et suggestions sont rassemblées dans les recommandations émises lors de la présentation du rapport annuel au Parlement de la Communauté française.



### 3. Méthodologie et attitude à l'égard des administrés

Ce qui caractérise un service de médiation parlementaire, c'est l'accessibilité et l'absence de formalisme au départ.

Tous les contacts peuvent être pris directement par téléphone, fax, courriel ou courrier postal, ou encore en se rendant au siège de la médiation ou dans l'une des permanences décentralisées.

Au vu de la demande, le service reprend contact avec le réclamant potentiel pour commencer à instruire le dossier, s'il apparaît recevable et fondé, et à rassembler toutes les pièces justificatives, ainsi que le déroulement chronologique des faits.

A ce stade, c'est l'écoute et le respect qui sont primordiaux pour rendre confiance à l'administré qui se sent pris en considération, peut-être pour la première fois.

En effet, la plupart du temps, il apparaît comme un numéro ou un code barre à l'Administration et, même s'il a le nom de

l'agent traitant son dossier, les motivations d'une décision prise à son égard sont, la plupart du temps, sibyllines.

Nous entreprenons alors une information active en tenant le requérant régulièrement informé des suites réservées à sa réclamation et de tous les stades du dossier en instruction auprès de l'Administration.

Dans le cas où la décision nous apparaît fondée, nous tentons de favoriser le rapprochement des points de vue entre l'administré et le service administratif concerné, ainsi qu'une meilleure acceptation de la décision, en expliquant de manière détaillée et la plus pédagogique possible les raisons réglementaires qui justifient la décision contestée par l'administré.

Tout en se montrant sensibles aux situations délicates et parfois douloureuses, les agents du service du médiateur se doivent de respecter "la bonne distance", tant vis-à-vis des administrés que vis-à-vis des administrations, pour ne pas sortir de leur rôle d'impartialité et de ce qui fait la nature même de la médiation.



Il ne s'agit pas de prendre parti pour l'un ou pour l'autre, mais bien de tenter de dégager des solutions ou de rassurer en expliquant davantage.

Dans le même temps, le service du médiateur sensibilise les administrés aux bonnes pratiques administratives. En effet, si l'administré a des droits vis-à-vis de l'Administration, il a aussi des devoirs que nous lui rappelons régulièrement, en termes simples, à savoir remettre en temps utile un dossier complet, en bonne et due forme, avec toutes les pièces nécessaires et par la suite, formaliser, si possible par écrit, tous les contacts pris avec les services administratifs en cause.

#### 4. Méthodologie et attitude à l'égard de l'Administration

Cette notion de "bonne distance" s'applique aussi bien vis-à-vis de l'administré que de l'Administration, nous venons de le souligner.

Nos contacts avec celle-ci ont été formalisés dans un protocole d'accord conclu entre le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française, Henry INGBERG, et la médiatrice,

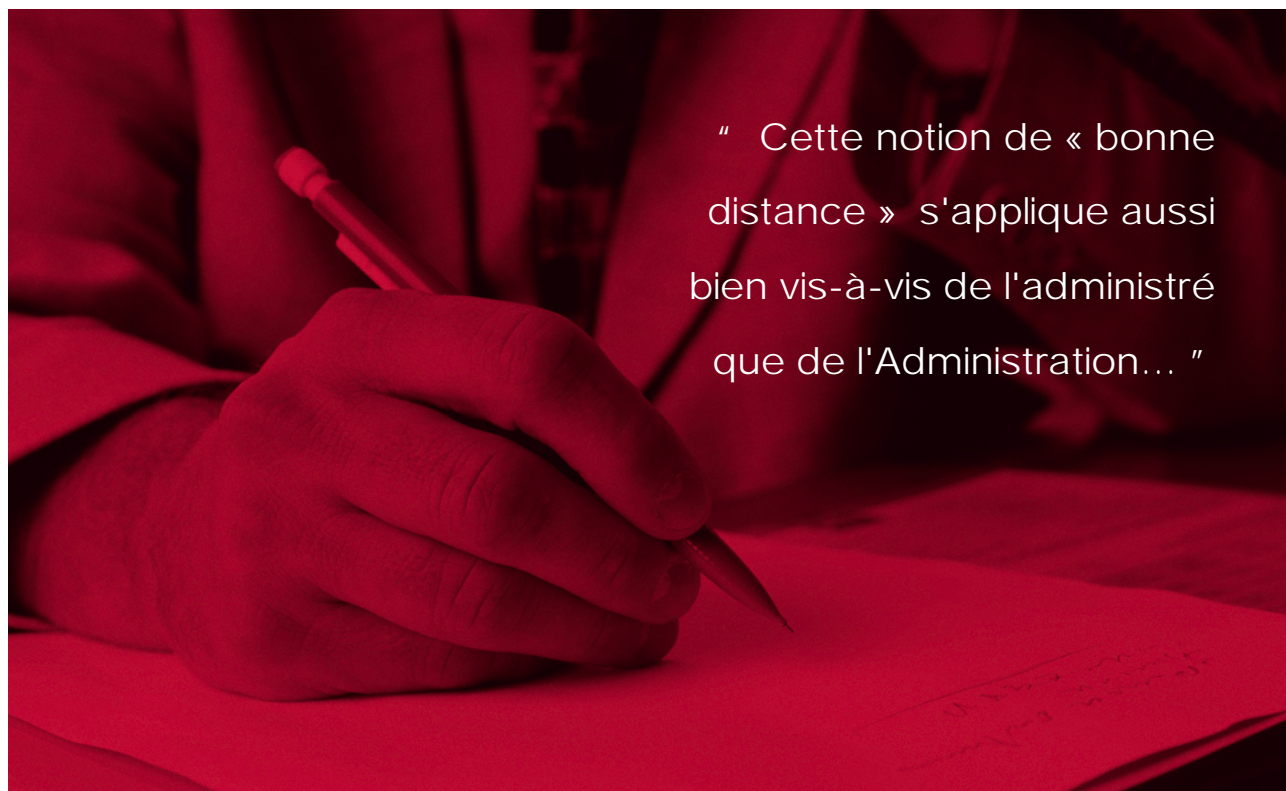
Marianne DE BOECK, en date du 8 octobre 2004 (en annexe 3).

Ce protocole fait le choix de la voie hiérarchique pour introduire les réclamations et décrit le circuit et les délais de réponses à apporter aux demandes du service du médiateur, ainsi que les procédures d'urgence, voire même d'extrême urgence.

Toutefois, nous l'avons signalé également, afin de ne pas engorger les services administratifs et de ne pas non plus nous discréditer auprès d'eux, nous procédons en interne à un premier examen de tous les dossiers qui nous sont soumis afin de vérifier notre compétence, leur recevabilité et leur bien-fondé.

Pour cette dernière étape, nous sommes amenés à prendre un certain nombre de contacts informels avec l'Administration afin de mieux percevoir les implications de telle ou telle réglementation ou encore les pratiques administratives qui n'apparaissent pas nécessairement dans les textes légaux et réglementaires ou dans les circulaires à notre disposition.

Afin de faire mieux connaissance et de comparer nos pratiques de travail, des réunions d'information mutuelles sont organisées entre le service du médiateur et certains services réguliè-



ment contactés par nos soins, comme ce fut le cas, notamment, au cours de cet exercice avec le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire.

Par ailleurs, nous nous concertons de manière régulière (mais encore à renforcer) avec le Service d'Audit interne du Ministère de la Communauté française auprès de qui nous pouvons, le cas échéant, pointer des difficultés de fonctionnement qui nous paraissent liées à des problèmes structurels, tandis que le Service d'Audit nous tient informés des recommandations qu'il est amené à émettre pour répondre à de tels problèmes.

Enfin, une innovation dans le travail classique du médiateur parlementaire : notre service a choisi, sans pour autant remettre en cause sa parfaite autonomie, de "prétester" auprès de l'Administration les recommandations qu'il est amené à émettre dans le rapport annuel remis au Parlement.

De la sorte, des effets pervers peuvent être évités, la faisabilité de certaines recommandations est évoquée dans une perspective à court, moyen ou long terme, et c'est aussi l'occasion d'avoir, à nouveau, un échange constructif sur nos pratiques de travail et les difficultés observées.

## **5. Les permanences décentralisées**

Depuis mai 2004, le Collège des médiateurs fédéraux, le médiateur de la Région wallonne et la médiatrice de la Communauté française se sont unis afin de permettre aux citoyens de déposer leur réclamation dans divers lieux de Wallonie<sup>1</sup> et à Bruxelles. L'objectif de ces permanences décentralisées communes est avant tout d'offrir une réelle simplification pour le citoyen. En effet, l'administré est fréquemment perdu dans les méandres institutionnels et ne sait plus à quel saint se vouer. Ainsi, en permanence décentralisée, quel que soit le niveau de pouvoir de sa réclamation, celle-ci sera traitée par un des agents des médiatures collaborant à cette opération. C'est aussi un dispositif de réelle proximité pour le citoyen, plus proche de son lieu d'habitation ou de travail, celui-ci pouvant rencontrer les collaborateurs des médiateurs en entretien pour expliciter son problème.

Ce dispositif commun vise également une diminution des

coûts tant humains (nombre d'agents présents dans les permanences décentralisées) que ceux liés à la communication de ces événements.

Ces permanences semblent être fortement appréciées par le citoyen, même si l'on doit constater que la fréquentation de celles-ci, tout du moins pour la Communauté française, ne remporte pas le résultat attendu. Seules 23 réclamations concernant les compétences de la Communauté française ont été déposées lors des permanences décentralisées. A noter toutefois que divers rendez-vous n'ont pas été comptabilisés car ceux-ci ont simplement servi à aiguiller le citoyen ou à lui donner une information sans qu'une réelle réclamation soit déposée.

Le service du médiateur est sans doute encore un trop jeune service pour s'assurer une notoriété de proximité, nous espérons que cela puisse s'acquérir avec le temps.

Malgré ce faible résultat en nombre, le service du médiateur ne compte pas diminuer la fréquence des permanences, voyant dans celles-ci, comme expliqué plus haut, une réelle plus-value pour l'administré et une accessibilité plus grande pour les personnes démunies face à l'écrit.

En effet, il s'avère que le public reçu en permanence décentralisée (comme en rendez-vous au siège même de la médiation d'ailleurs) est un public relativement fragilisé face à l'écrit. L'écoute et le dialogue pouvant s'établir dans cette relation de face-à-face. L'entretien est alors un apport important, permettant une compréhension du problème, une aide dans sa reformulation si les démarches préalables vis-à-vis des services administratifs n'ont pas été exercées. Un travail d'explicitation et un d'aiguillage sont apportés, si nécessaire, à la personne avant instruction éventuelle de la réclamation.

Ainsi, si l'expérience commune n'a sans doute pas encore engendré tous les effets escomptés, tout du moins en terme de visite et de notoriété, celle-ci se doit d'être évaluée en fonction des axes stratégiques de chaque médiateur, de l'intérêt pour le citoyen, des coûts d'un tel processus. Une à deux réunions annuelles d'évaluation et d'échanges de pratiques entre les collaborateurs des différentes médiatures ont lieu afin d'organiser au mieux ces événements et de dégager des pistes nouvelles pour leur assurer un réel déploiement.

<sup>1</sup> Les permanences décentralisées ont lieu tous les quinze jours dans les lieux suivants : Namur, Liège, Mons, Charleroi, Marche-en-Famenne et également à Bruxelles où le service du médiateur de la Communauté française reçoit les réclamations concernant le médiateur de la Région wallonne (voir annexe 4).

# 3<sup>ème</sup> PARTIE



Le suivi des  
recommandations  
2004



Comme nous l'indiquons dans notre premier rapport annuel, au terme d'une année de fonctionnement, les réclamations instruites et les doléances enregistrées au sein du service du médiateur de la Communauté française permettaient, dans plusieurs secteurs, de dresser des constats et de poser des interrogations.

Toutefois, si le médiateur, "osait" émettre des recommandations après seulement 13 mois d'exercice, c'était essentiellement grâce à la méthode qu'il s'était donné : en effet, les recommandations visant les rapports entre le citoyen et l'Administration et des secteurs particuliers de celle-ci, avaient été "prétestées" avec l'Administration elle-même.

Loin de ravir la primauté au Parlement ou de remettre en cause l'autonomie du médiateur, il s'agissait par cette démarche innovatrice de renforcer le dialogue et le partenariat avec l'Administration, en évaluant les effets collatéraux, voire pervers, de certaines recommandations pour le citoyen et/ou pour cette dernière.

C'est ainsi que certaines recommandations ont été aménagées, d'autres abandonnées et d'autres enfin, maintenues malgré les commentaires négatifs de l'Administration.

Il ne s'agissait aucunement de censure de la part du service du médiateur mais bien d'un exercice pragmatique qui se légitimait d'autant plus que le caractère récent de la mise en œuvre du décret organique justifiait d'avancer des recommandations avec tempérance et humilité.

Cette méthode ayant fait ses preuves, elle a été à nouveau utilisée pour le présent exercice.

Pour mémoire, les recommandations du premier exercice se subdivisaient en quatre groupes :

- les recommandations visant le service du médiateur (RM);
- les recommandations générales visant l'amélioration des relations entre le citoyen et l'Administration (RG) ;
- les recommandations spécifiques à trois domaines (les personnels de l'enseignement, les équivalences de diplômes et les allocations d'études) (RS) ;
- les recommandations ponctuelles (RP).

Ces recommandations ont été analysées, dans le détail, lors de la présentation du rapport devant la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport, le 17 mars 2005.

Depuis lors, constats et recommandations ont fait l'objet de bon nombre de questions parlementaires. C'est l'essence même du rapport du médiateur que d'alimenter le débat et les initiatives parlementaires.

De plus, le 28 avril 2005, le ministre de la Fonction publique et des Sports, au nom du Gouvernement de la Communauté française, a réagi à l'ensemble de ces recommandations devant la même Commission parlementaire.

Le service du médiateur tient à saluer cette démarche qui constitue également une première dans l'histoire des médiateurs, puisque le Gouvernement de la Communauté française a ainsi pris la peine de se prononcer sur chacune des recommandations.

Nos collègues, médiateurs parlementaires aux autres niveaux de pouvoir, n'ont apparemment jamais connu cet honneur et déplorent au contraire, trop souvent, le manque de suivi de leurs recommandations, part non négligeable de leurs missions.

Nous reprendrons dans le présent chapitre les réponses du Gouvernement, les décisions intervenues sur le terrain, au sein du Ministère et, le cas échéant, les commentaires qu'elles nous inspirent.



## Les recommandations visant le service du médiateur (RM)

Comme nous le soulignons dans notre premier rapport annuel : *“ Bon nombre de réclamations ont alimenté notre réflexion quotidienne sur notre champ de compétence exact, sur le bien fondé de nos démarches, sur l’identification du “bon” interlocuteur à l’Administration... et nous avons procédé par essais et erreurs, tout au long de cet apprentissage... C’est pourquoi, il plaira peut-être au Législateur de faire évoluer son nouvel outil vers plus de sécurité juridique et plus d’égalité pour les réclameurs, en nous confirmant certaines interprétations, voire en modifiant certains passages du décret ”.*

A propos de ces recommandations particulières, le Gouvernement a considéré que la plupart d’entre elles portaient sur l’interprétation à donner au décret instituant le service du médiateur et que donc, le Gouvernement n’était pas compétent pour trancher ce type de questions.

Il est cependant piquant de constater que pour la recommandation numéro 4 visant à clarifier la compétence du service du médiateur à l’égard des personnels de l’enseignement de la Communauté française, le Gouvernement s’est prononcé clairement et sans équivoque contre ladite recommandation, comme nous l’exposons plus loin dans le suivi du rapport intermédiaire.

**RM 2004/1 : Art. 1<sup>er</sup> du décret : mieux définir les services administratifs ou les autorités administratives pour lesquels le service du médiateur est, ou serait, compétent**

Le Gouvernement a estimé qu’il était prématuré d’élargir le champ de compétence d’un service institué il y a un an à peine.

Toutefois, l’ambition du service du médiateur n’était pas à

l’occasion de la clarification de cet article d’élargir ses compétences, mais bien de mettre son décret fondateur en cohérence avec les lois ou décrets instaurant les autres médiateurs parlementaires.

En ce qui concerne les incertitudes juridiques engendrées par cette restriction à la notion de services administratifs, le Gouvernement a cependant apporté quelques apaisements en confirmant la compétence du service du médiateur par rapport aux cabinets ministériels, au Conseil Supérieur de l’Audiovisuel et au Délégué général aux droits de l’enfant.

**RM 2004/2 : Eviter le recours à la notion d’institutions similaires au service du médiateur**

Le Gouvernement a estimé que dans la mesure où des services de médiation spécifiques existent déjà, comme par exemple le Délégué général aux droits de l’enfant, il faut s’en réjouir mais, dans un esprit de simplification, éviter de multiplier à outrance ces structures, pour éviter au maximum que le citoyen se trouve face à une pléthore d’institutions pouvant accueillir le même type de plaintes à l’égard des mêmes institutions ou services.

Cette affirmation apaise potentiellement les inquiétudes du service du médiateur par rapport à la créativité du Législateur, voire du Gouvernement, en la matière.

Nous saluons l’initiative du Gouvernement qui, suite à la tenue des Etats généraux de la culture, a manifesté l’intention d’associer notre service au processus de médiation entre les usagers et les opérateurs culturels, dans le cadre de la future Charte de déontologie actuellement à l’étude.



### **RM 2004/3 : Possibilité de réclamations par les associations de fait**

---

Le service du médiateur avait demandé de citer nommément dans le décret les associations de fait en plus des personnes physiques ou morales, à l'instar de ce qui est mentionné dans le règlement d'ordre intérieur.

Le Gouvernement relève que puisque le règlement d'ordre intérieur, approuvé par le Parlement, ouvre la saisine aux associations de fait, une modification du décret sur ce point n'apporterait pas d'avantages substantiels.

Par ailleurs, une personne physique, membre d'une association de fait, pourrait saisir le service du médiateur d'une réclamation.

### **RM 2004/4 : Clarifier la compétence du service du médiateur à l'égard des personnels de l'enseignement de la Communauté française**

---

Voir le chapitre consacré au rapport intermédiaire

### **RM 2004/5 : Mentionner le service du médiateur dans le Code de déontologie**

---

L'article 3, alinéa 2 du décret du 20 juin 2002 stipule que : *"Tout document émanant des services administratifs à destination de l'information du public mentionne l'existence du service du médiateur"*.

Le service du médiateur indiquait que cette obligation décrétole pourrait être rappelée dans le Code de déontologie des services du Gouvernement de la Communauté française.<sup>1</sup>

Cette solution avait du reste déjà été adoptée en Région wallonne où il existe, à la fois en préambule et en annexe au Code de la Fonction publique wallonne, une Charte de bonne conduite administrative qui mentionne le service du médiateur wallon.

Le ministre de la Fonction publique a soumis au Gouvernement un projet d'arrêté modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 en y insérant un alinéa 3 à l'article 20, libellé de la manière suivante :

*"Toute correspondance administrative mentionne l'existence et les coordonnées d'un service d'information lorsqu'il existe, ainsi que l'existence et les coordonnées du médiateur de la Communauté française."*

*Cette dernière mention n'est nécessaire que dans le cadre des correspondances susceptibles d'entrer dans le champ de compétence du médiateur à l'occasion d'une réclamation."*

Ce dernier paragraphe ne laisse pas d'étonner.

D'abord, parce que le texte comporte une restriction qui n'existe pas dans le décret susmentionné.

Ensuite, parce qu'il est délicat de tenter de cerner *a priori* les correspondances "susceptibles d'entrer dans le champ de compétences du Médiateur à l'occasion d'une réclamation", et donc, *a contrario*, d'en écarter avec le même *a priori*, les correspondances qui ne rentreraient pas dans ce cas de figure.

Enfin, parce qu'il n'appartient pas à l'Administration, "partie médiée", d'opérer cette discrimination *a priori*, et de se faire ainsi l'interprète du décret ayant institué la médiation dans notre Communauté, ce qui relève de la seule compétence du Parlement.

En tout état de cause, le service du médiateur ne manque pas aux responsabilités qui lui incombent, en informant, le cas échéant, le réclamant que le service n'est pas compétent pour traiter telle réclamation ou que celle-ci n'est pas recevable pour telle raison.

Enfin, la mention de l'existence du service du médiateur doit être faite, aux termes du décret, dans "tout document émanant des services administratifs à destination de l'information du public", et non seulement dans les "correspondances administratives".

Il semble que le Conseil d'Etat ait embrayé sur cette remarque du service du médiateur mais l'arrêté du Gouvernement du 2 septembre 2005 n'en a pas été modifié pour autant et a été publié tel quel le 21 octobre 2005.

---

<sup>1</sup> Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 portant le Code de déontologie des membres du personnel des services du Gouvernement de la Communauté française et de certains organismes d'intérêt public (Mon.b. du 7 février 2003, Titre 3, Chapitre 1<sup>er</sup>, Article 18 et suivants).



## Les recommandations générales concernant les relations entre les citoyens et l'Administration (RG)

### RG 2004/6 : Accusé de réception des courriers et documents transmis par les citoyens à l'Administration

Pour assurer une plus grande sécurité juridique à l'administré, le médiateur avait recommandé qu'un accusé de réception des courriers et documents transmis par le citoyen lui soit envoyé systématiquement, avec l'indication de trois éléments fondamentaux : le nom de l'agent traitant, le fait que le dossier est ou non complet et le délai dans lequel une réponse lui sera apportée.

L'Administration a estimé que, dans l'état actuel de ses ressources en personnel, cette recommandation générerait immanquablement un surcroît de travail considérable pour les agents. Ainsi, pour les équivalences de diplômes, il s'agit d'une masse de quelque 20.000 dossiers annuels et pour les allocations d'études de +/- 150.000 dossiers annuels.

Toutefois, le médiateur maintient cette recommandation qui a déjà été transposée en Région wallonne et qui devrait pouvoir être concrétisée au moins à plus long terme. Il faut d'ailleurs remarquer qu'une des trois indications visées par la recommandation doit déjà être communiquée, le cas échéant, à l'administré en vertu du Code de déontologie de l'Administration : "...Le membre du personnel demande à l'usager tout complément de pièces nécessaire au traitement de son dossier".<sup>2</sup>

Ceci étant, l'accord de Gouvernement prévoit à ce propos que Gouvernement et Administration développeront de concert le traitement des dossiers en direct : via internet, téléphone et guichet de proximité.

A cet égard, nous pouvons déjà souligner l'effort accompli par le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire qui a mis en ligne un formulaire permettant de savoir si le dossier a été réceptionné ou non et dans quelle phase de traitement il se trouve. Cette innovation, qui date du mois d'août, sera testée dans les prochains mois pour voir si elle donne satisfaction aux usagers qui, certes, n'ont pas tous accès à internet.

### RG 2004/7 : Suppression des copies certifiées conformes

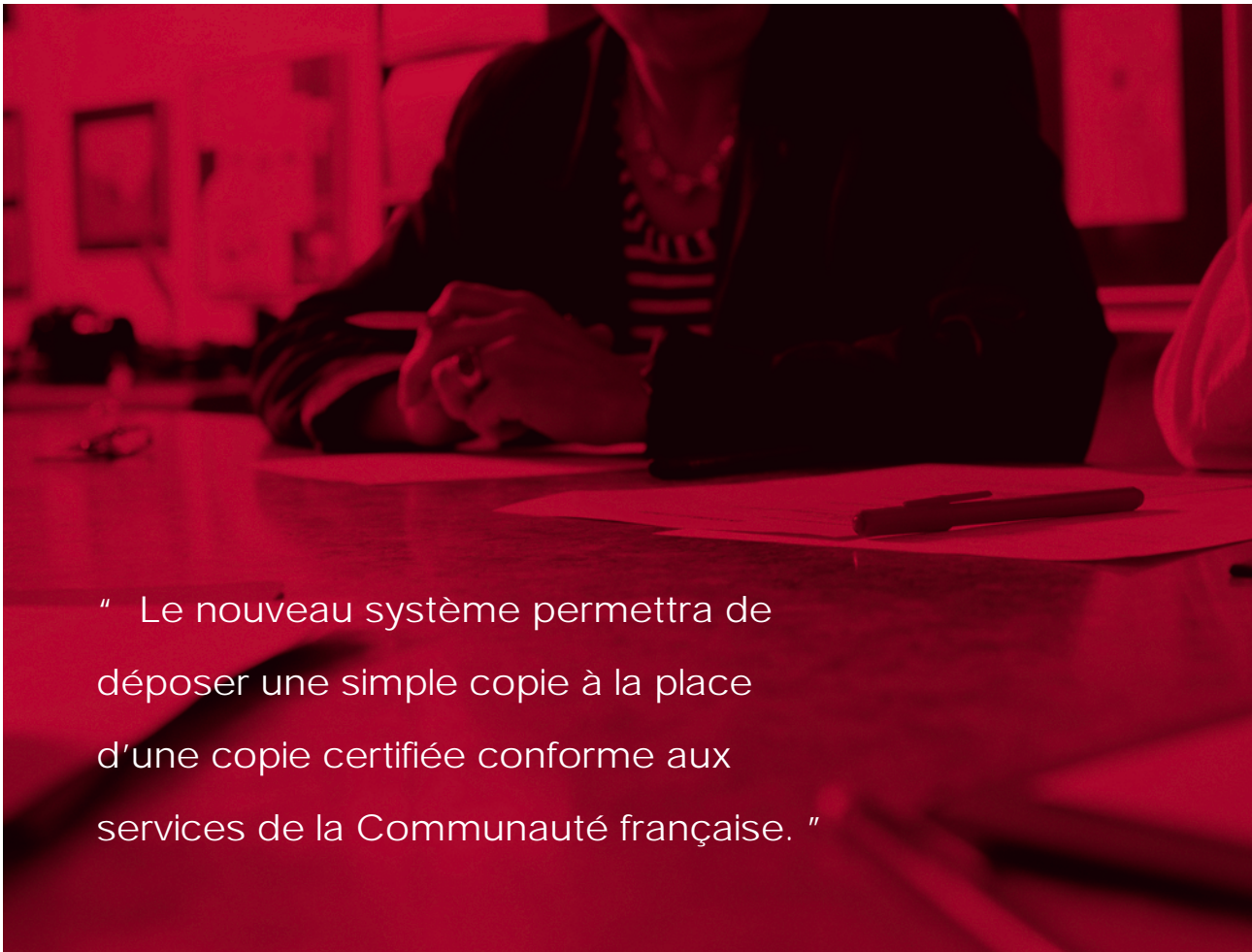
A l'instar de l'Etat fédéral, de la Région wallonne et de la Communauté flamande, le médiateur a recommandé que la Communauté française prenne les dispositions visant à supprimer l'obligation d'une copie certifiée conforme dans tous les cas où cette exigence ne revêt aucune valeur ajoutée.

Dans le cadre de son plan de simplification administrative et de Gouvernement électronique, le Gouvernement a approuvé un avant-projet de décret portant suppression de l'exigence de la copie certifiée conforme qui était encore demandée pour les diplômes, pour les demandes d'indemnités pour frais funéraires, pour les demandes de prêts et allocations d'études...

Le nouveau système permettra de déposer une simple copie à la place d'une copie certifiée conforme aux services de la Communauté française. Toutefois, pour se prémunir contre d'éventuelles fraudes ou falsifications de copie, il faudra prévoir que l'autorité administrative, à l'instar de ce qui existe au niveau de l'Etat fédéral, de la Région wallonne et de la France,

<sup>2</sup> Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 18 avril 2003 portant le Code de déontologie des membres du personnel des Services du Gouvernement de la Communauté française et de certains organismes d'intérêt public (Mon.b. du 7 juillet 2003).





“ Le nouveau système permettra de déposer une simple copie à la place d’une copie certifiée conforme aux services de la Communauté française. ”

puisse vérifier, le cas échéant, l’exactitude des données figurant dans la copie de l’original.

De plus, le Gouvernement établira une liste de documents pour lesquels une copie certifiée conforme pourra être maintenue en raison d’une situation à caractère exceptionnel : ce sera le cas, notamment, pour le Service des Equivalences de diplômes où les risques de fraudes sont les plus élevés.

Le service du médiateur veillera à ce que ces exceptions ne deviennent pas la règle.

#### **RG 2004/8 : Faire connaître du grand public le numéro vert de la Communauté française**

Afin d’éviter à l’avenir toute confusion entre le service du médiateur et le Service d’information de la Communauté française, nous avons recommandé de faire mieux connaître

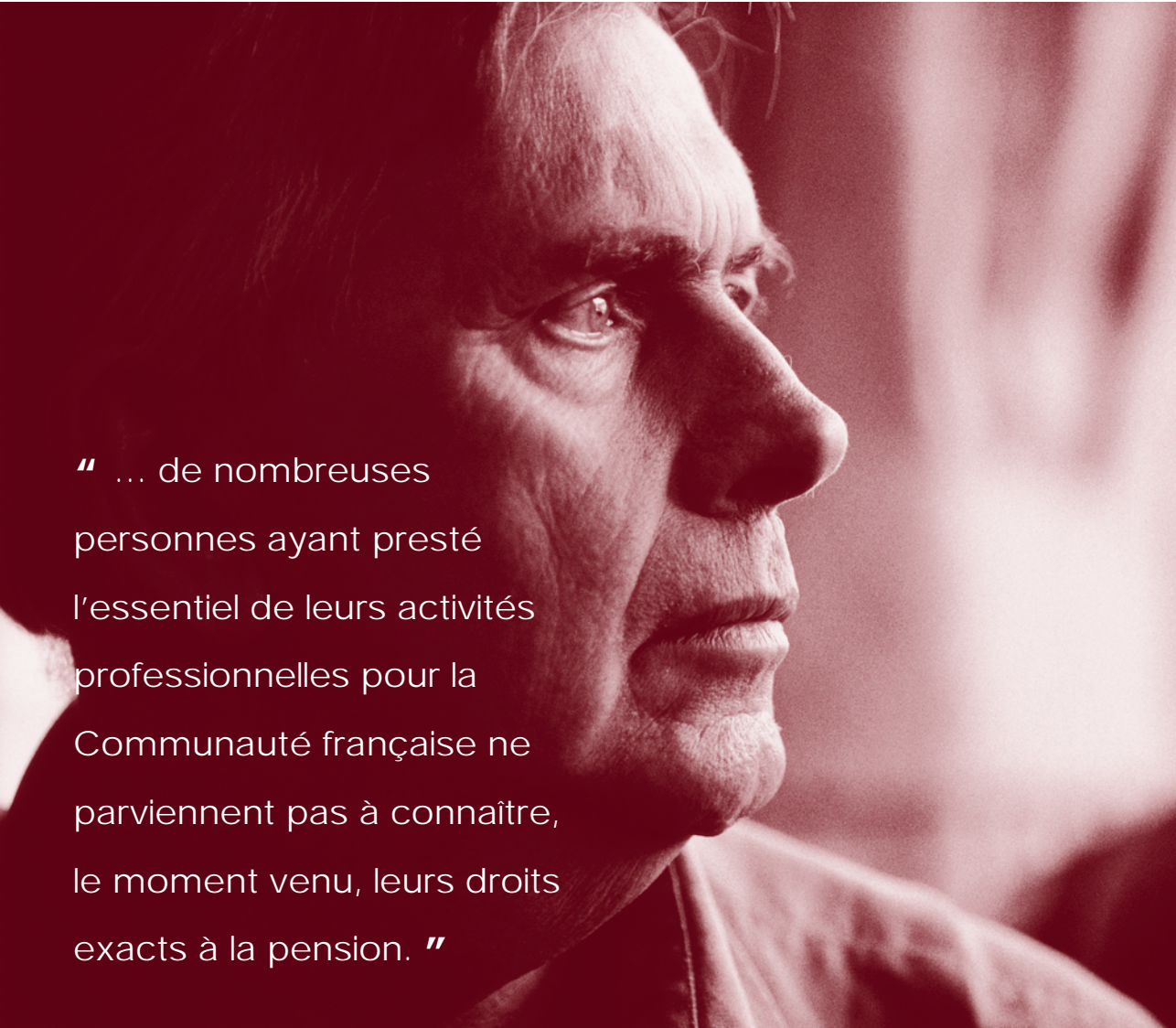
l’existence de ce numéro vert auprès du grand public.

Dans un premier temps, la réponse du Gouvernement a été de prévoir dans la modification du Code de déontologie mentionnée à propos de la RM 2004/5 la mention, dans toute correspondance administrative, des coordonnées du Service d’information lorsqu’il existe.

Toutefois, la recommandation en question visait davantage une campagne d’information pour le grand public.

#### **RG 2004/9 : Evaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnel et outils informatiques**

Dans notre premier rapport, nous avons épinglé trois secteurs générant des réclamations en raison d’un manque structurel de personnel.



" ... de nombreuses personnes ayant presté l'essentiel de leurs activités professionnelles pour la Communauté française ne parviennent pas à connaître, le moment venu, leurs droits exacts à la pension. "

Nous avons ainsi alerté le Service d'Audit interne du Ministère et émis une recommandation afin que le Ministère continue son travail d'analyse des besoins et hiérarchise les priorités, tant en moyens humains qu'en moyens techniques et ce, en collaboration avec l'ETNIC.

Trois secteurs avaient été clairement identifiés dans notre rapport :

- le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire ;
- la Cellule pension de l'Administration générale des personnels de l'enseignement ;
- la Cellule des accidents du travail des personnels de l'enseignement.

Le ministre de la Fonction publique et des Sports, au nom du

Gouvernement, a confirmé que le Service d'Audit allait poursuivre son œuvre, en collaboration avec une Cellule de gestion des compétences créée au sein de la Direction générale du personnel et de la Fonction publique du Ministère, cellule dont les missions vont dans le sens d'une meilleure évaluation des besoins en personnel.

Cependant, le 18 mars 2005, le ministre de la Fonction publique et des Sports présentait au Gouvernement un rapport sur la Fonction publique communautaire qui montrait une augmentation nette de quelque 500 équivalents temps plein au sein du Ministère de la Communauté française entre 1998 et 2004 (3.730,5 équivalents temps plein en janvier 1998 - 4.248,74 équivalents temps plein au 31 décembre 2004).

Le ministre ne pensait pas “*qu’il y ait d’autre Fonction publique dans le pays qui ait connu une telle croissance de ses fonctionnaires*” et se déclarait perplexe devant la situation.

Il se demandait si des services qui connaissent des problèmes pour rencontrer les besoins des citoyens et assurer leur mission de service public n’ont pas tendance, à certains moments, à solliciter des renforts. Par contre, d’autres secteurs où de tels renforts ne sont pas nécessaires, et où il y a même, peut-être, un excès de personnel, ne proposent pas de transférer le personnel excédentaire.

Confronté au plan général de recrutement 2005-2006, le ministre a souligné sa volonté de ne pas devoir constater dans cinq ans que les effectifs ont à nouveau augmenté de 500 équivalents temps plein.

Dès lors, la Cellule de gestion des compétences, mentionnée ci-dessus, sera amenée à jouer un rôle essentiel pour assurer une véritable mobilité entre les différents départements de la Fonction publique. Elle travaillera de façon transversale avec l’ensemble des directions de façon à appréhender les besoins exacts en effectifs.

Le service du médiateur se réjouit de ces intentions ; toutefois, il tient à souligner que dans un des secteurs qu’il avait pointés, à savoir le Service des Equivalences de l’Enseignement obligatoire, il apparaît nettement que le personnel croît de manière inversement proportionnelle au volume de dossiers traités et ce, sans tenir compte des résultats de l’audit interne.

Par ailleurs, en ce qui concerne la Cellule pensions au niveau de l’Administration des personnels de l’enseignement, le directeur général concerné nous a fait savoir, à de multiples reprises, qu’il était confronté à des problèmes de personnel structurels et que priorité avait été donnée à la gestion des dossiers de pensions de survie et aux mises à la retraite pour inaptitude physique et ce, dans un but éminemment social.

Dès lors, le problème n’est toujours pas réglé : de nombreuses personnes ayant presté l’essentiel de leurs activités professionnelles pour la Communauté française ne parviennent pas à connaître, le moment venu, leurs droits exacts à la pension. On leur accorde une subvention d’attente qui ne correspond généralement pas au montant définitif et qui générera donc une récupération d’indus avec les conséquences dommageables que l’on peut imaginer.

C’est pourquoi, le service du médiateur, en fonction de l’article 18 § 4 de son décret qui stipule :

*“Le cas échéant, le médiateur formule toute proposition tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable”* a interrogé le Secrétaire général du Ministère sur ses demandes pour le plan de recrutement 2005 en matière de pension et également sur les pistes établies pour répondre dorénavant à des situations de crise ponctuelles.

Toutefois, le Ministère n’a pas souhaité donner suite à une telle requête considérant que le service du médiateur ne fait pas partie de la ligne hiérarchique entre l’Administration et le ministre de la Fonction publique, seul habilité à prendre des décisions en la matière.

Ceci ne nous empêche évidemment pas de pointer à nouveau le problème dans le présent rapport, tout comme nous le faisons pour la Cellule des accidents du travail des personnels de l’enseignement pour laquelle le problème ne semble pas encore surmonté.

Nous attendons les résultats de l’audit interne à ce propos.





## Les recommandations spécifiques (RS)

### A. Les personnels de l'enseignement

#### RS 2004/10 : Réécriture de l'arrêté royal du 15 avril 1958

Rien n'a été véritablement entrepris, même si nous devons saluer l'effort du Gouvernement qui s'est engagé à un "chantier" au moins aussi vaste avec l'harmonisation des titres requis.

#### RS 2004/11 : Une meilleure compréhension des composantes de la rémunération

Nous avons recommandé de veiller à une plus grande lisibilité des listings de rémunérations à l'usage des enseignants, notamment en clarifiant les Codes utilisés.

Le ministre de la Fonction publique nous a signalé que c'était une de ses priorités et qu'une demande en ce sens avait été faite à l'ETNIC. Un groupe de travail a été mis en place en vue de simplifier les fiches de rémunérations. En outre, l'attention de la Cellule de simplification administrative se portera également sur la problématique.

Un projet pilote devrait être mené en 2006.

Toutefois, à ce jour, nous n'avons pu constater aucune amélioration en la matière et les réclamations continuent à nous parvenir, spécialement lorsque les intéressés se voient réclamer des indus dont ils ne comprennent pas l'origine.

C'est là un problème qui a connu une résonance particulière peu après la publication de notre premier rapport avec la diffusion et les remous suscités par l'annonce que des professeurs de religion se voyaient réclamer des indus pour un montant de plus de 200.000 €.

Embrayant sur un rapport de la Cour des comptes, certains parlementaires et syndicalistes sont alors montés au créneau médiatique pour dénoncer les erreurs trop souvent commises dans le calcul des salaires.

Nous reprendrons donc cette recommandation parmi celles de ce deuxième rapport.

#### RS 2004/12 : Définir des modalités d'application objectives de l'article 11bis

Pour rappel, l'article 11bis du décret programme du 12 juillet 2001 permet l'annulation partielle ou totale de la récupération des montants indûment versés.

Des groupes de travail mixtes Ministère/Gouvernement ont "planché" sur la question, mais n'ont pas encore abouti.

De plus, l'avis d'un expert externe a été sollicité pour développer des propositions innovantes en la matière.

Cette recommandation reste d'actualité.

### B. Les équivalences de diplômes dans l'enseignement obligatoire

#### RS 2004/13 : De l'accessibilité et de l'accueil du public, des délais de traitement des dossiers et du suivi de la demande

En ce qui concerne l'accessibilité et l'accueil du public, de grands efforts ont été consentis à l'occasion du déménage-

ment du service. Néanmoins, leur effet a été contrarié par des problèmes techniques et le manque récurrent de personnel stable et formé, comme nous l'expliquons plus longuement dans le chapitre consacré à cette thématique.

Le délai de traitement des dossiers doit encore être amélioré pour permettre aux demandeurs de rencontrer les impératifs scolaires.

A cet égard, la recommandation visant une liaison informatisée entre la Commission d'Homologation et le Service des Equivalences reste d'actualité.

En revanche, à défaut d'un accusé de réception systématique, le demandeur peut aujourd'hui s'informer de l'état d'avancement de son dossier via internet, ce qui est un grand pas dans la bonne direction.

#### **RS 2004/14 : Information du citoyen en amont et en aval de sa demande d'équivalence**

Nos recommandations concernant l'information diffusée au public concernant les conditions et les modalités pour obtenir une équivalence de diplôme, ainsi que l'homogénéisation de cette information dans les différents supports, ont été largement suivies d'effets avec la publication d'une brochure du Service des Equivalences et un site internet qui sont aujourd'hui cités comme exemples de bonnes pratiques au sein de l'Administration de la Communauté française.

En revanche, la recommandation concernant les avis de la Commission d'Homologation préalables aux décisions d'équivalences reste plus que jamais d'actualité et nous la reprenons dans un chapitre consacré uniquement à l'homologation.

Enfin, en ce qui concerne les autres voies qui s'offrent aux réclamants et les précisions sur les modalités d'examen de maîtrise de la langue française, certains problèmes restent encore posés et la recommandation reste donc d'actualité.

#### **RS 2004/15 : Restitution des documents non scolaires sur demande motivée de l'utilisateur**

Cette recommandation reste d'actualité.

## **C. Les allocations d'études**

### **RS 2004/16 : Procédure d'introduction des demandes**

En revenir à une procédure en une étape, en revenir à l'annuité des demandes et introduire l'obligation de l'envoi sous pli recommandé dans la réglementation, cette triple recommandation a été suivie en tous points dans les deux arrêtés du 29 avril 2005.

### **RS 2004/17 : Réflexion globale sur la procédure relative à l'introduction des demandes et des conditions d'octroi**

Nous citons notamment l'année de référence à prendre en compte en cas de modification de la situation financière du demandeur. Comme on le verra dans le chapitre consacré aux allocations d'études, cette recommandation reste d'actualité.



## Les recommandations ponctuelles (RP)

### RP 2004/1 : Le paiement du minerval ne vaut pas inscription

Une circulaire ponctuelle a été diffusée auprès des directions des hautes écoles, des universités et de l'enseignement supérieur artistique, stipulant que *“le reçu du minerval n'entraîne pas acceptation définitive de l'inscription de l'étudiant comme élève régulier dans l'année pour laquelle il a sollicité son inscription”*.

Depuis lors, les circulaires de rentrée ont été clarifiées sur ce point, mais l'étudiant n'y a pas directement accès.

### RP 2004/2 : Modification du site Internet de l'enseignement à distance

Au nom du Gouvernement, le ministre de la Fonction publique a souligné que l'enseignement à distance constitue un complément du cursus scolaire traditionnel et ne délivre aucun diplôme.

Il ne jugeait donc pas nécessaire d'évoquer sur le site internet les conséquences de l'enseignement à distance sur la reprise d'un cursus classique.

Cependant, un contact avait été pris à cet effet entre le service ad hoc et le service du médiateur.

Le site intègre désormais à deux endroits l'arrêté du Gouvernement du 21 mai 1999 fixant les conditions pour pouvoir satisfaire à l'obligation scolaire en dispensant un enseignant à domicile.

### RP 2004/3 : Formulaire d'octroi d'une allocation d'études

Cette recommandation a été suivie d'effet : le formulaire a été revu avec la suppression de la case *“cours du soir ou de promotion sociale”*, dans la mesure où les étudiants suivant cette filière ne peuvent prétendre au bénéfice d'une allocation d'études.

### RP 2004/4 : Suivi d'une décision de la Cour d'Arbitrage

L'arrêt 134/98 du 16 décembre 1998 de la Cour d'Arbitrage annulait des articles du décret du 4 février 1997 fixant le régime des congés et de disponibilité pour maladie et infirmité de certains membres du personnel enseignant, induisant des récupérations financières parfois importantes pour un certain nombre de personnes.

6 ans plus tard, nous avons recommandé au Gouvernement de fixer une date-seuil pour liquider ce type de dossiers.

C'est chose faite puisque aujourd'hui, les propositions d'indemnisation sont faites, suivant une transaction assez complexe (voir à ce propos le chapitre consacré aux personnels de l'enseignement).

### RP 2004/5 : Accidents du travail des personnels de l'enseignement

Cette recommandation reste d'actualité comme on le verra plus loin.

Le service devrait être audité en 2006.

#### **RP 2004/6 : Personnel non statutaire de la Communauté française**

---

Nous avons attiré l'attention du ministre de la Fonction publique sur la non-prise en compte de l'ancienneté des travailleurs TCT.

Recommandation suivie d'effets avec le décret du 12 mars 2004 et la circulaire 1021 adressée à tous les réseaux et niveaux d'enseignement pour préciser que les services prestés en qualité d'agents TCT (troisième circuit de travail), PTP (programme de transition professionnelle) et APE (aide à la promotion de l'emploi) sont valorisables à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2004.

#### **RP 2004/7 : Possibilités de recours au CSA**

---

Dans un premier temps, le CSA nous a fait savoir que cette recommandation serait mise en œuvre.

Il apparaît, à l'examen des réclamations portées depuis à notre connaissance, que tel n'est cependant pas le cas.

A l'occasion d'une réunion d'évaluation de nos modalités de collaboration – qui s'est tenue le 4 juillet 2005, à l'initiative du CSA – sa présidente a motivé la position du CSA par le fait que la possibilité, prévue par son ROI, d'introduire une réclamation auprès de son Bureau est relative au fonctionnement du CSA. Elle ne peut dès lors porter sur le fond des décisions du Secrétariat d'instruction ou du Collège d'autorisation et de contrôle. Lorsque cette possibilité a été inscrite dans le ROI, ses rédacteurs avaient à l'esprit des réclamations visant des dysfonctionnements tels qu'une absence de réponse ou un mauvais suivi du dossier.

La plupart des réclamations introduites auprès du service du médiateur portant sur la motivation des décisions du CSA de classer sans suite des plaintes d'usagers, nous avons néanmoins soulevé la question de savoir si une réclamation visant une absence ou une indigence présumée de motivation touche ou non au fonctionnement du CSA. La présidente du CSA reconnaît que la question est pertinente et qu'elle n'est pas tranchée à ce jour.



# 4<sup>ème</sup> PARTIE



## Le suivi du rapport intermédiaire



## 1. Pourquoi un rapport intermédiaire ?

Le service du médiateur a déposé quasi simultanément en janvier 2005 son premier rapport annuel et un rapport intermédiaire au sens de l'article 21 du décret du 20 juin 2002 : *“Le médiateur adresse au Conseil de la Communauté française un rapport annuel de ses activités. Il peut, en outre, établir des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.”*

Ce rapport intermédiaire porte sur l'interprétation de l'article 16 § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> du décret portant création du service du médiateur de la Communauté française et qui stipule que : *“Une réclamation est irrecevable si : ... 3<sup>o</sup> elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1<sup>er</sup> et leurs agents pendant la durée de leur fonction ; ...”*. En effet, l'article 1<sup>er</sup> du décret énumère ce qu'il faut entendre par services administratifs à l'égard desquels le médiateur est compétent.

Il s'agit : des services du Gouvernement de la Communauté française, des organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, de la RTBF et des établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.

La difficulté qui représente l'enjeu majeur du débat est la recevabilité – ou l'irrecevabilité – des demandes d'intervention du service du médiateur faites par des membres du personnel de l'enseignement organisé par la Communauté française lorsqu'elles concernent “un autre service administratif” que leur établissement d'enseignement.

En effet, il s'agit, à notre estime, d'une différence de lecture du décret opérée par le service du médiateur et par le Ministère de la Communauté française et non d'une demande d'extension des compétences du service du médiateur, comme certains ont voulu le suggérer.

Pour le service du médiateur, les membres des personnels de l'enseignement de la Communauté sont des agents de leur service administratif visé à l'article 1<sup>er</sup>, c'est-à-dire de l'établissement d'enseignement au sein duquel ils travaillent. Dès lors, les réclamations de ces personnels sur une question qui concerne leurs relations avec leur établissement sont irrecevables.

Toute autre chose est la réclamation de ces personnels qui concernerait leurs relations avec un autre service administratif et, notamment, l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement, vis-à-vis de laquelle, n'en étant pas agents, ils sont “administrés” au sens du décret.

Une réclamation d'un enseignant du réseau Communauté française doit donc, à notre sens, être déclarée recevable, par souci d'équité par rapport aux enseignants du subventionné dont les réclamations sont déclarées recevables.

Cette lecture n'est pas celle du Ministère de la Communauté française.

Bien qu'ayant considéré ces réclamations comme recevables pendant les onze premiers mois d'activité du service du médiateur, le Ministère a décidé, suite à un avis rendu par la Cour des comptes sur une toute autre matière, de ne plus les instruire.

La Cour des comptes répondait en réalité à une demande d'avis formulée par le Ministère en mai 2004, sur la possibilité – ou l'impossibilité – pour l'Administration de répondre favorablement à une recommandation du médiateur fondée sur l'équité, conformément à l'article 18 § 5 de notre décret. Celle-ci aurait trait aux réclamations déposées par les personnels de l'enseignement suite à l'exigence, par le Ministère, du remboursement des sommes qui auraient été indûment versées.

Cette demande d'avis touchait avant tout au recours à l'équité et à l'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001. A noter que nous n'avons jamais eu recours à l'équité dans de tels cas...

Toutefois, l'avis rendu par la Cour des comptes portait également sur l'article 16 § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> du décret puisque la Cour relevait cette disposition pour contester, en tout état de cause, la possibilité d'intervention du médiateur pour les questions visées, lorsque le réclamant est membre du personnel enseignant du réseau de la Communauté française.

Adoptant l'argumentation de la Cour des comptes, le Ministère a depuis lors mis en exergue que les personnels du réseau d'enseignement de la Communauté n'ont pas de lien statutaire vis-à-vis de leur établissement et a donc réfuté qu'ils puissent

être tenus pour des agents de celui-ci, mais bien de la Communauté elle-même, cette circonstance emportant l'irrecevabilité de leurs réclamations à l'égard des services du Gouvernement.

Dès lors, le service du médiateur a souhaité que le Parlement se prononce sur l'interprétation à donner à l'article incriminé du décret, ce qui a fait l'objet du rapport intermédiaire en question.

## 2. Le suivi

Ce rapport a été présenté au Parlement en même temps que le rapport annuel concernant l'exercice 2003-2004.

Il y a été répondu en séance de la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport, le jeudi 28 avril 2005, par le ministre de la Fonction publique et des Sports, s'exprimant au nom de l'ensemble du Gouvernement de la Communauté française.

*Le Gouvernement considère que le service du médiateur a été créé voici un peu plus d'un an et que, s'il peut entendre les demandes de la médiatrice, il est trop tôt pour tirer des conclusions définitives quant au fonctionnement du service et à la nécessité de le réformer.*

*Ceci étant, selon le Gouvernement, il n'y aurait pas de discrimination entre enseignants selon qu'ils appartiennent au réseau de la Communauté française ou au réseau officiel ou libre subventionné.*

*En effet, il existe bien des différences objectives entre les réseaux. Ainsi, les différends entre les enseignants du subventionné et leur pouvoir organisateur ne pourront jamais faire l'objet d'une réclamation auprès du service du médiateur : le champ d'application du décret ne le prévoit pas et il est inimaginable de l'imposer aux pouvoirs organisateurs qui revendiquent une certaine autonomie.*

*De plus, le Ministère de la Communauté française agit lui-même en tant que pouvoir organisateur par rapport à ses enseignants, c'est donc à ce titre qu'une réclamation doit être déclarée irrecevable par le service du médiateur.*

*Par ailleurs, le Gouvernement souligne encore la surcharge de travail qui serait occasionnée par l'instruction de tous les dossiers que pourrait introduire le service du médiateur si les réclamations des enseignants du réseau communautaire étaient jugées recevables.*

Toutefois, les membres de la Commission du Parlement ont souhaité ne pas limiter le débat au seul avis du Gouvernement et ont souhaité s'entourer d'avis supplémentaires d'experts juridiques à consulter.

Trois possibilités restent ouvertes, dont le Parlement est souverain juge : le *statu quo*, une modification décrétable ou une interprétation du décret confirmant l'une ou l'autre lecture et la volonté initiale du Législateur communautaire. Quelle que soit la décision finale, le service du médiateur l'adoptera sans état d'âme, mais il souhaite vivement sortir de l'ambiguïté actuelle et pouvoir diffuser une information univoque aux réclamants potentiels, dans un souci de sécurité juridique.

Dans l'immédiat, à chaque réclamation introduite par un membre du personnel enseignant du réseau d'enseignement organisé par la Communauté française, le Ministère nous envoie une lettre-type nous signalant que "Ce dossier pose la question de la limite du champ d'action du service du médiateur. En effet, l'article 16 §1, 3° du décret mentionne "qu'une réclamation est irrecevable si elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1 et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions". Dans son avis du 29 octobre 2004, la Cour des comptes a interprété cet article et conclut que "l'article 16 § 1, 3° du décret doit s'interpréter dans un sens qui excepte la compétence du médiateur à l'égard des décisions émanant de l'employeur (juridiquement identifié) d'un éventuel plaignant pourvu que ces décisions soient afférentes à la situation administrative et/ou pécuniaire d'un membre de son personnel", et ne nous transmet pas les informations nécessaires à l'instruction du dossier.

Cependant, il semble que le Ministère instruisse lui-même les dossiers en question et y apporte réponse.

Ainsi, le Secrétaire général nous précise dans ses courriers : "Quant au cas lui-même, je vous confirme que mes services s'en préoccupent à ma demande comme c'est le cas pour tous les dossiers qui me sont soumis directement outre ceux dont vous me saisissez formellement et informellement" ou encore : "Je poursuis d'initiative l'examen de ce dossier pour le clarifier au mieux".

Le service du médiateur souhaite souligner cette attitude globalement positive du Ministère de la Communauté française, tout en rappelant que celui-ci est bien son partenaire privilégié et que le dépôt de ce rapport intermédiaire n'était en aucune façon "dirigé contre le Ministère", mais bien déposé afin d'éviter toute éventuelle crispation du débat, qui serait nuisible aux bonnes relations de travail, et dans un souci de clarification.

Nous restons néanmoins perplexes devant l'argument évoqué par le Gouvernement concernant la surcharge de travail occasionnée si les réclamations des enseignants du réseau communautaire étaient jugées recevables. En effet, la charge de travail est la même que le dossier soit instruit à la demande du médiateur ou du Secrétaire général...

De plus, malgré une augmentation des effectifs depuis 2001-2002, le réseau de la Communauté ne compte que 19,5 % des effectifs du personnel enseignant, contre 46,3 % pour le libre et 34,3 % pour l'officiel subventionné (source ETNIC).

Enfin, dans l'attente d'une clarification du Parlement sur l'interprétation à donner à l'article 16 § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> du décret, une série de dossiers ont quand même été acceptés par le service du médiateur et, après discussion, instruits par le Ministère à notre demande.

► **Dossier 2005/606**

**Un agent pensionné... depuis 6 jours !**

*Monsieur J. est nommé en 1985 à la fonction de professeur de cours techniques et de pratique professionnelle dans l'enseignement secondaire inférieur du réseau de la Communauté française. Cette nomination devait, normalement, induire certaines modifications d'encodage dans les logiciels propres au Ministère de la Communauté française.*

*Or, son code informatique est toujours celui de temporaire.*

*Au cours du temps, l'intéressé constate des différences salariales significatives par rapport à certains de ses collègues dans des situations administratives comparables. C'est pourquoi, il prend des contacts avec l'Administration de la Communauté française, dès 1998, dans le but de régulariser sa situation.*

*Nonobstant ces interventions, aucune suite concrète n'est donnée à ces multiples contacts. Lors de la constitution de son dossier de pension, sa situation administrative est revue globalement selon la procédure administrative interne de la Communauté française et induit une régularisation barémique de plus de 9.000 €, qui lui sont liquidés après sa mise à la pension en date du 1er mars 2005.*

*On soulignera cependant que le Service FLT compétent en la matière a limité le calcul des arriérés à 10 et non à 20 ans, en stipulant l'impossibilité matérielle de retrouver les archives administratives nécessaires pour effectuer la régularisation.*

*Le réclamant saisit donc le service du médiateur pour indiquer quant à la juste liquidation des arriérés auxquels il a droit. C'est pourquoi nous questionnons l'Administration de la Communauté française sur la pertinence de cette limite de 10 ans pour le calcul des arriérés.*

*L'Administration nous répond tout d'abord que ce dossier pose la question de la limite du champ d'action du service du médiateur étant donné qu'il s'agit d'une réclamation liée à la situation administrative et pécuniaire d'un membre du personnel du réseau de l'enseignement de la Communauté française pendant la durée de ses fonctions.*

*Nous lui faisons alors remarquer que l'intéressé a bien été pensionné en date du 1er mars 2005, mais que sa régularisation barémique a été actée par le Comptable centralisateur de la Communauté française le 7 mars 2005. Autrement dit, il n'agit pas ici en tant qu'agent, mais bien en tant qu'administré et échappe, dès lors, au champ d'application de la disposition litigieuse.*

*En effet, l'intéressé n'était plus membre du personnel de la Communauté française, depuis six jours !*

*C'est pourquoi, l'Administration communautaire, s'est rangée à notre appréciation et a donc transmis le dossier à l'Administrateur général de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement.*

En revanche, d'autres dossiers sont toujours en souffrance, même s'ils semblent poser plus largement certains problèmes, au-delà de la résolution de cas individuels.

C'est la raison pour laquelle nous les avons instruits.

## ► Dossier 2005/427

*Une incohérence réglementaire ?*

*Mademoiselle R. est titulaire d'un diplôme d'«éducatrice graduée en éducation physique» délivré en 2002, après un cycle de 3 années d'études, par une haute école subventionnée par la Communauté française.*

*Au début de l'année scolaire 2003-2004, cette personne est désignée à la fonction de surveillante-éducatrice, à titre temporaire et pour durée indéterminée, pour remplacement, dans un athénée de la Communauté.*

*Elle est redésignée l'année suivante, sans réserve mentionnée.*

*Elle est donc très surprise lorsque, cinq mois plus tard, elle reçoit, le même jour, deux notifications distinctes, qui cette fois portent la mention, très laconique et entre parenthèses : «(article 20)»<sup>1</sup>*

- 1) la première de ces deux notifications nouvelles, remplace de facto sa deuxième désignation et ce de manière rétroactive ;*
- 2) quant à la seconde, c'est une nouvelle désignation – indépendante, cette fois, de tout remplacement de personnel – qui agit également de manière rétroactive.*

*Entre-temps, sur la recommandation de son chef d'établissement, Mademoiselle R. avait écrit à la Direction déconcentrée du Service général de la Gestion des Personnels de l'Enseignement pour s'inquiéter de son barème, et après avoir, dit-elle, été rassurée par téléphone (application du barème 143/1), reçoit un courrier de cette même direction à la teneur inverse : «votre diplôme [...] n'est pas un titre requis pour l'obtention de l'échelle barémique 143/1. [...] l'échelle barémique qui doit vous être octroyée est l'échelle 020».*

*Ce courrier annonce également, et par voie de conséquence, une «régularisation négative» sur tous les traitements antérieurement perçus par l'intéressée ...*

*Décue et désorientée, la jeune personne s'adresse, par écrit, à la fois à l'Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique (AGERS), et à l'Administration Générale des Personnels de l'Enseignement (AGPE).*

*Elle demande dans des termes simples : «Auriez-vous l'amabilité*

*de m'indiquer quelles sont les possibilités d'emplois avec ce diplôme ? Ai-je bien le titre requis pour assurer le poste de surveillant-éducatrice dans les écoles de la Communauté française» ?*

*Sans réponses à ses questions, elle s'adresse également au cabinet de la ministre-présidente du Gouvernement, fonctionnellement compétente pour le statut des enseignants, puis elle demande l'intervention du service du médiateur de la Communauté française.*

*Le cas d'espèce dépasse une problématique propre à tel ou tel réseau d'enseignement, puisqu'il intéresse potentiellement tous les titulaires du diplôme dont la réclamante est porteuse et qui se destinent à l'enseignement et, c'est pourquoi, nous le relayons auprès de la ministre-présidente.*

*Ce cas paraît mettre en lumière quelques lacunes ou incohérences réglementaires. En effet, en ce qui concerne les titres requis pour la fonction de surveillant-éducatrice, on peut lire à l'article 14, 1., e) de l'AECE du 22-04-1969, que figurent parmi ceux-ci : «le diplôme d'éducateur délivré [...] à l'issue d'une section «éducateurs spécialisés» organisée par l'enseignement supérieur [...] social de promotion sociale de type court».*

*Cette description recouvre précisément, semble-t-il, le diplôme dont la réclamante est titulaire, hormis le fait qu'il ne lui a pas été délivré par un établissement d'enseignement de promotion sociale, mais par un établissement d'enseignement de plein exercice.*

*Par conséquent, si en l'espèce la Communauté française ne prenait en compte que ce diplôme (le CESS), cela reviendrait à considérer comme purement inexistante la formation de trois années dans l'enseignement supérieur suivie par l'intéressée, formation sanctionnée par un diplôme d'éducateur délivré au nom de la Communauté française elle-même et, bien évidemment, homologué par elle...*

*La réponse reçue ne rencontre malheureusement pas les questions posées et ne permet dès lors pas de solutionner la situation individuelle de la réclamante. En effet, la réponse tient seulement en l'énoncé de l'article 14, 1., e) de l'AECE du 22-04-1969, bien*

<sup>1</sup> On relève en effet le caractère pour le moins peu explicite de cette mention «article 20», sans même une référence au texte réglementaire (aujourd'hui en grande partie décréteil, même s'il a gardé l'intitulé «d'arrêté royal») dont fait partie ledit article. Cette lacune qui ne permet pas d'identifier la disposition, ne permet pas, *a fortiori*, l'information utile, précise et complète des personnels concernés quant à la portée et aux conséquences de cette disposition.



connu par ailleurs, et cité par le service du médiateur lui-même : "le titre de la réclamante n'est pas compris dans les titres requis, et, par conséquent, elle ne peut être désignée qu'à titre provisoire sur base du CESS considéré comme titre de pénurie".

Il est cependant à noter que le courrier de la ministre-présidente se termine par ces termes : "dans le cadre de la réforme des titres et fonctions, qui constitue l'une des priorités du Contrat pour l'Ecole, je serai bien entendu attentive à la problématique que vous avez soulevée".

Faut-il y voir l'indice qu'effectivement le cas de Mademoiselle R. est révélateur de certaines omissions dans la législation relative aux titres requis ?

► **Dossier 2005/114**

**Lien statutaire ou contractuel ?**

Monsieur O. est désigné en 1974 comme messenger-huissier au sein d'un pensionnat de jeunes filles de l'Etat. Cette désignation s'appuie principalement sur un télégramme officiel adressé à la directrice du pensionnat par le ministre de l'Education Nationale. En 1985, l'intéressé est victime d'un accident du travail induisant la répétition de périodes de travail et des périodes d'absence.

En mars 1989, le ministre compétent licencie Monsieur O. sans autre forme de procès.

Il introduit alors un recours au Conseil d'Etat et obtient annulation de cette décision de licenciement.

De 1992 à 2004, il touche son salaire complet en plus d'une rente liée à son incapacité physique. En juillet 2004, il passe devant la Commission des Pensions qui décide de le pensionner définitivement de façon prématurée pour raisons de santé.

L'Administration des Pensions prend contact avec le Ministère de la Communauté française pour obtenir les documents administratifs nécessaires à la constitution du dossier de pension de l'intéressé. Il apparaît rapidement que ce dossier comporte une question non résolue : quelle est la nature exacte de la fonction administrative occupée par le réclamant ?

Monsieur O. ne touchant plus aucune rémunération de la Communauté française depuis août 2004, reçoit une aide ponctuelle de son CPAS. Son assistante sociale, agissant comme mandataire du réclamant, nous saisit du dossier. Nous interrogeons la Communauté française sur les éléments déterminant la qualité administrative du réclamant, les possibilités de régularisation

rétroactive selon certaines théories du droit administratif (la nécessité, l'apparence, le fonctionnaire de fait...).

Exceptionnellement, vu les difficultés sociales graves connues par le réclamant et vu une réponse très partielle apportée par le Ministère, nous avons spécifié de nouvelles demandes plus précises et le Ministère nous a répondu via un bref rappel des faits et une actualisation de sa position quant au statut administratif du réclamant.

Le Conseil d'Etat rappelait dans ses considérants la présomption réfragable de lien statutaire entre les agents des services publics et leur employeur. De plus, dans ce cas d'espèce, la juridiction administrative constate que la nomination est définitive, à défaut d'avoir été retirée ou contestée.

La Communauté française, si elle admet le caractère statutaire du lien entre Monsieur O. et elle-même, renvoie au caractère très particulier des membres du personnel administratif et ouvrier.

Cette particularité administrative lui permet d'envisager le réclamant comme temporaire et non comme agent nommé définitif. Elle soutient cette analyse vu que l'intéressé n'est lauréat d'aucun examen officiel et vu une apostille ministérielle le considérant comme lié par un contrat de travail.

La Communauté française se retranche également derrière le risque de précédent et de coûts potentiels y afférents.

En conséquence, après une régularisation financière définitive dans le chef de la Communauté, Monsieur O. devra effectuer de nouvelles démarches auprès de sa mutuelle pour obtenir un revenu de remplacement et attendre l'âge légal pour réintroduire un dossier de pension.

Les deux thèses brièvement synthétisées sont certainement défendables, mais celle de la Communauté française semble devoir être fortement tempérée vu la convocation inopportune de la Commission des Pensions, vu le paiement intégral du salaire durant plus d'une décennie, vu la non-prise d'acte administratif de régularisation, vu le silence du MEDEX...

# 5<sup>ème</sup> PARTIE



## Notre activité 2004-2005

© D. Talemans

Nous sommes ici au cœur même du rapport qui situe l'activité annuelle du service du médiateur. Cette partie est divisée en deux grands chapitres.

Dans le premier, le lecteur trouvera une série de données statistiques générales qui donnent une vue globale du nombre de dossiers, de leur mode de réception et de leur ventilation par service administratif. Les chiffres concernent la situation au 30 septembre 2005.

Une comparaison avec l'exercice précédent est effectuée pour certaines données lorsque celles-ci sont assimilables méthodologiquement.

Le second chapitre est consacré à l'analyse des dossiers et aux interventions du médiateur par grandes thématiques, en ce compris les recommandations s'y référant. Pour la facilité de lecture, un récapitulatif des recommandations 2005 clôture cette partie.





## Bilan général et données statistiques

**A**u cours de l'exercice 2005, le service du médiateur a ouvert 953 dossiers, soit une augmentation globale de 50% par rapport à l'exercice précédent qui avait comptabilisé 634 dossiers.

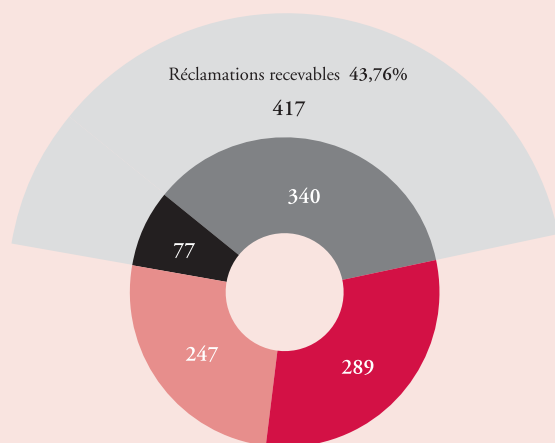
Sur les 953 dossiers, 876 ont été clôturés, soit 91,92% et 77 restent en instruction, soit 8,08%.

Nous présentons le nombre total de dossiers traités, en distinguant les demandes d'informations écrites et les réclamations. Ainsi, sur l'ensemble des dossiers, 664 réclamations ont été

instruites (soit 69,67%) et 289 demandes d'informations écrites examinées (soit 30,33%). Le poids des demandes d'information a quelque peu diminué par rapport à l'exercice précédent, passant de 36,91% à 30,33%. Toutefois, cette proportion restant relativement importante, nous reviendrons plus précisément sur cette question.

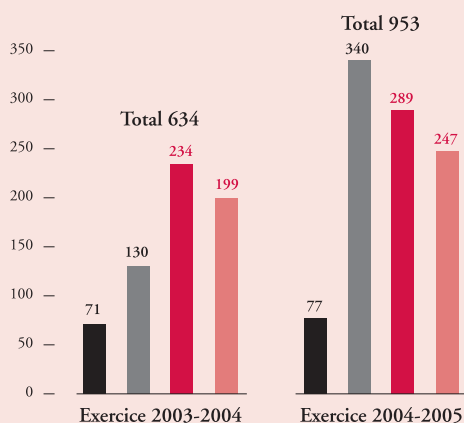
Parmi les dossiers ouverts au cours de l'exercice 417 dossiers ont été déclarés recevables (soit 43,76%) et 247 (soit 25,92%) ont été refusés, le reste des dossiers étant, comme expliqué plus haut, des demandes d'information.

### Bilan général 2005 / Total 953



- Reclamations en cours 8,08%
- Reclamations acceptées et clôturées 35,68%
- Demandes d'information écrites 30,33%
- Reclamations refusées 25,92%

### Comparaison Bilan général / exercices 2004 et 2005



- Reclamations en cours
- Reclamations acceptées et clôturées
- Demandes d'information écrites
- Reclamations refusées

## Réclamations refusées

En vertu de l'article 16 du décret du 20 juin 2002, 247 réclamations ont été refusées pour diverses conditions d'irrecevabilité, soit 25,92%. En 2004, 199 dossiers avaient été refusés, représentant 31,40% des dossiers de l'exercice. On constate donc une diminution sensible des refus par rapport à l'exercice précédent.

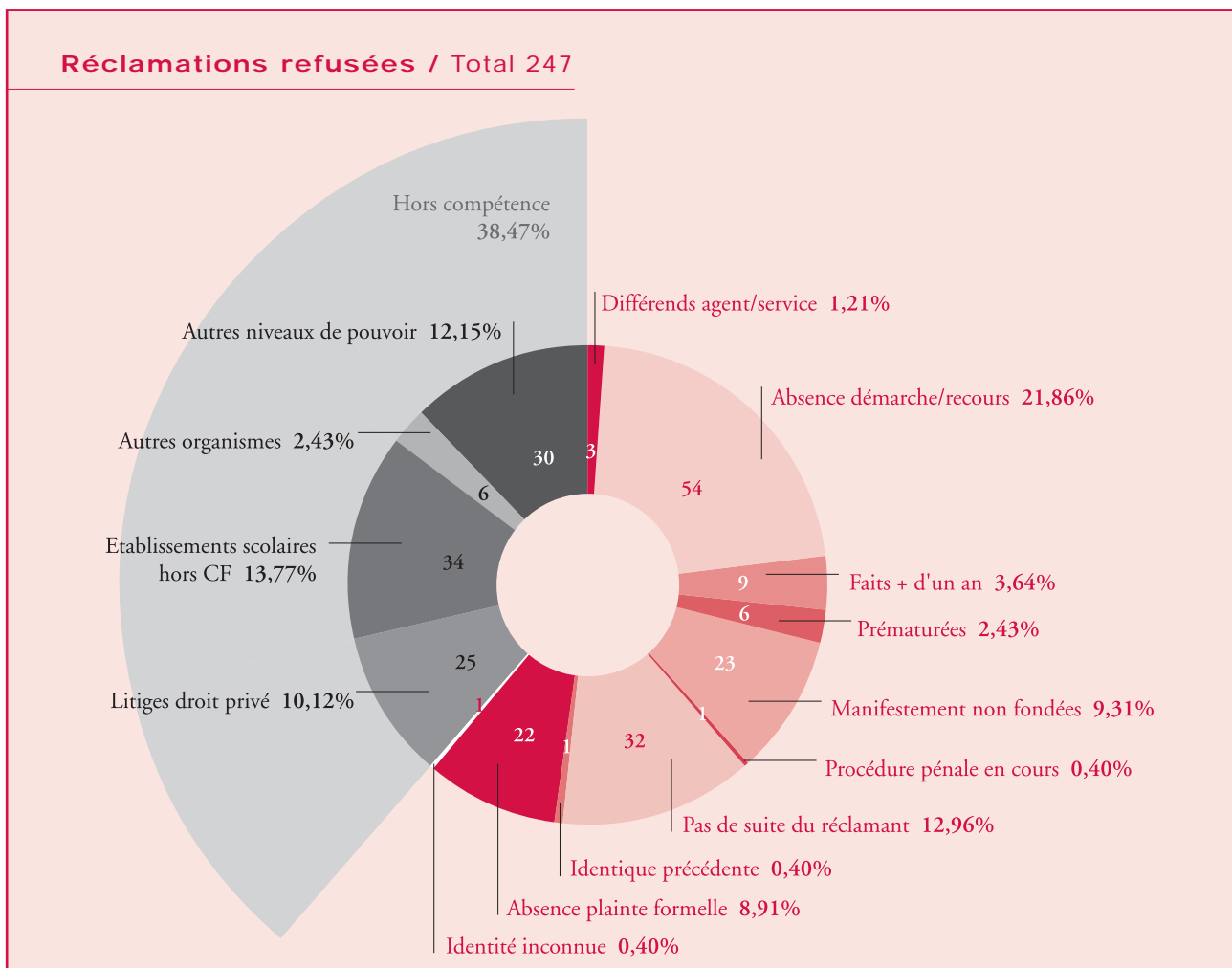
Ces 247 réclamations ont été refusées pour les raisons suivantes :

- 95 réclamations, soit 38,46%, n'entraient pas dans le champ de compétence du médiateur.  
Parmi celles-ci, 30 réclamations visaient d'autres niveaux de pouvoir, 34 des établissements scolaires officiels subventionnés ou libres, 6 d'autres organismes et 25 réclamations concernaient, quant à elles, des litiges de droit privé ;

- 152 réclamations, soit 61,54%, ont été refusées par le médiateur pour des questions liées à la forme. Ainsi, 54 réclamations ont été refusées car le citoyen n'avait pas accompli de démarche ou de recours préalables ; 32 réclamations ont été clôturées parce que l'intéressé n'a pas donné suite aux renseignements complémentaires demandés par le médiateur et 22 dossiers pour lesquels la réclamation n'était pas formalisée (pas de plainte formelle par rapport à l'Administration).

Le médiateur a, par ailleurs, refusé de traiter 23 réclamations car elles étaient manifestement non fondées ; 6 parce qu'elles étaient prématurées ; 1 car une procédure pénale était en cours et 9 car le dernier fait utile remontait à plus d'un an.

Enfin, une réclamation a été refusée car elle était identique à une précédente et une autre qui était anonyme. Trois réclamations ont encore été refusées car le différend concernait un agent de la Communauté et son service.



## Réclamations acceptées et clôturées

340 réclamations acceptées ont été clôturées, ce qui représente 35,68% des dossiers ouverts. En 2004, le médiateur avait clôturé 130 dossiers, soit 20,50% des dossiers ouverts.

Par rapport à l'année précédente une augmentation de 74 % est constatée. Bien évidemment cette forte augmentation est liée au fait que lors du premier exercice du médiateur, le service a dû mettre en place sa méthodologie et établir les premiers contacts avec les services administratifs.

Cette année, une nouvelle catégorie incluse dans les réclamations acceptées et clôturées a été instaurée. Il s'agit des réclamations "non fondées après instruction". Celles-ci représentent 50 dossiers, soit 14,71%.

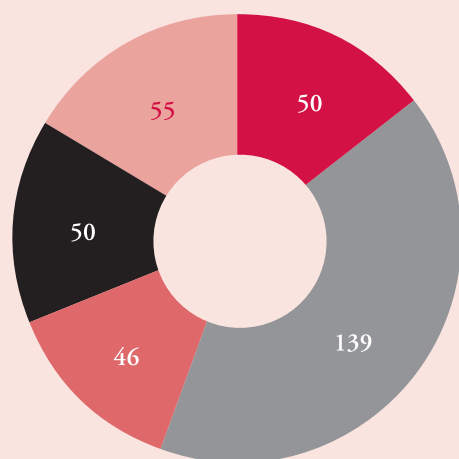
139 réclamations, ont donné lieu à une correction totale pour

le citoyen, ce qui représente 40,88% et 46 dossiers ont donné lieu à une correction partielle, soit 13,53%. Ainsi, 54,41% des citoyens ont vu leur dossier évoluer dans un sens leur donnant satisfaction, partielle ou totale.

Dans 55 dossiers, soit 16,18%, le médiateur n'a pas permis d'obtenir satisfaction pour l'usager, la correction étant impossible ou refusée. Enfin, 50 réclamations, soit 14,71%, se sont résolues spontanément pendant la phase d'instruction du dossier.

A noter que méthodologiquement, il est impossible de comparer réellement les corrections pour l'usager, vu l'introduction de la nouvelle catégorie "non fondée après instruction" qui biaise la base sur laquelle les pourcentages ont été effectués et d'autre part le faible nombre de dossiers acceptés et clôturés lors du premier rapport.

### Réclamations acceptées et clôturées / Total 340



- Non fondées après instruction 14,71%
- Correction totale 40,88%
- Correction partielle 13,53%
- Résolution spontanée 14,71%
- Correction impossible ou refusée 16,18%

**Correction totale** : l'usager a obtenu satisfaction totale suite à l'intervention du médiateur.

**Correction partielle** : la satisfaction n'est pas totale pour l'usager, mais il obtient une plus-value par rapport à la situation de départ. C'est le cas par exemple quand le service administratif répond de façon circonstanciée à l'administré qui était resté sans réponse, mais que la décision en elle-même n'est pas modifiée.

**Correction impossible ou refusée** : la correction est "impossible" lorsque, suite à son interpellation, le médiateur est d'accord avec la décision de l'Administration et les explications fournies. La correction est "refusée" quand le médiateur recommande une révision de la décision, mais que l'Administration ne le suit pas.

**Réclamation non fondée après instruction** : elle a fait l'objet d'une analyse de fond par le service du médiateur et les services administratifs et, après instruction, a été considérée comme non fondée par le médiateur. A noter qu'une réclamation "manifestement non fondée" est une réclamation refusée parce que le médiateur lui-même constate, après examen, que la réclamation n'a pas lieu d'être introduite car la décision correspond à la réglementation.

**Résolution spontanée** : le réclamant a obtenu satisfaction pendant la phase de l'instruction de son dossier.

## Les demandes d'information

Si la mission du service du médiateur (telle qu'elle est définie à l'article 3 du décret du 20 juin 2002) consiste à traiter les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs de la Communauté dans leurs relations avec les administrés, les statistiques montrent clairement qu'un nombre significatif des demandes qui nous parviennent n'entre pourtant pas dans ce cadre. Il s'agit, soit de demandes d'information, soit de réclamations relatives à d'autres niveaux de pouvoir.

Sur 953 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2005, 289 ont été répertoriés comme demandes d'information. Parmi elles, 209 concernaient des compétences gérées par la Communauté française et 80 des compétences exercées par d'autres niveaux de pouvoir.

A noter que nous nous limitons ici à évoquer les demandes d'information qui nous sont parvenues par courrier (postal ou électronique). Les présentes statistiques ne tiennent donc pas compte des nombreuses demandes d'information reçues par téléphone, de l'ordre de **1.700** cette année.

Ce choix méthodologique découle de la stricte application de notre décret organique.

L'article 15 § 1<sup>er</sup> dudit décret stipule en effet explicitement que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place, auprès du médiateur. Précisons néanmoins que chaque appel téléphonique est consigné sur une fiche reprenant systématiquement l'objet de l'appel et le suivi qui y a été donné en termes de conseils ou de réorientation. Ainsi, le service du médiateur se construit progressivement une pratique lui permettant de répondre de manière adéquate aux divers cas de figure qui lui sont soumis.

La gestion de ces demandes constitue une part non négligeable de la charge de travail du service. Nous nous efforçons en effet de répondre systématiquement aux citoyens qui font appel à notre service, de manière circonstanciée.

En règle générale, nous tâchons de fournir l'information à l'administré, même si sa demande est très éloignée de nos compétences. Lorsque cette information nécessite une recherche trop importante ou une maîtrise spécifique de la matière, nous l'orientons alors vers le service ou la personne la mieux à même de l'informer.

Ce credo nous paraît d'autant plus légitime que l'appel au médiateur intervient souvent après de nombreuses démarches infructueuses ou restées sans réponse. Le désarroi et le besoin d'être écouté et conseillé de citoyens ayant déjà frappé en vain à plusieurs portes est particulièrement sensible à travers certains des appels téléphoniques que nous recevons.

Si elles se situent clairement hors du champ de notre mission formelle, telle que rappelée ci-dessus, ces demandes sont néanmoins traitées avec soin. Elles requièrent de notre part une écoute active, à l'issue de laquelle nous tentons, dans toute la mesure du possible, d'orienter ces personnes vers un autre médiateur ou, à défaut, vers l'interlocuteur le mieux à même de répondre à leur demande.

### Les demandes d'information relatives à la Communauté française

209 demandes d'information sur 289 concernaient réellement la Communauté française, ce qui représente 72,32% des demandes d'information. En 2004, seuls 63,67% concernaient la Communauté française. Cette différence nous fait émettre l'hypothèse que la nouvelle communication du service du médiateur a permis plus globalement au citoyen de comprendre à quelle entité le service se rapportait.

Parmi les 209 demandes d'information relatives aux compétences gérées par la Communauté :

- 140 touchaient à l'enseignement (essentiellement les équivalences de diplômes et les allocations d'études) ;
- 33 concernaient les personnels de l'enseignement ;
- les 36 autres se répartissaient entre les différentes compétences de la Communauté.

Dans beaucoup de cas, ces demandes portent sur les procédures administratives à suivre ou sur l'identification du service compétent pour traiter telle ou telle demande. A l'occasion de notre réponse, nous ne manquons pas d'informer l'administré de l'existence du numéro vert (0800/20.000) mis en place par la Communauté française pour répondre à de telles demandes.

Outre ces demandes de renseignement ou d'aiguillage, sont aussi répertoriées comme demandes d'information, des demandes d'avis ou de conseil.

Le service du médiateur reçoit en effet un nombre significatif de courriers et d'appels téléphoniques d'administrés qui, avant même d'introduire une réclamation pour contester une décision administrative auprès du service compétent, souhaitent simplement vérifier que la décision prise à leur égard est justifiée.

C'est notamment le cas d'élèves ou de parents confrontés à une procédure d'exclusion ou d'étudiants qui contestent une délibération de leur jury d'examen. Dans bien des cas, le service du médiateur assure donc une mission d'information, en renseignant ces administrés sur l'existence de recours, manifestement ignorés d'un grand nombre d'entre eux.

Le service du médiateur, reconnu pour son indépendance à l'égard de l'Administration, est ici amené à jouer le rôle d'un service de première ligne, un peu à l'instar de celui joué par les Maisons de Justice, au niveau des institutions judiciaires.

### Les demandes d'information relatives à d'autres niveaux de pouvoir

Le morcellement des compétences qui caractérise notre pays conduit souvent les citoyens à frapper à la mauvaise porte.

Sur les 80 demandes d'information comptabilisées au cours de cet exercice (soit 27,68% des demandes d'information), un nombre significatif concernait les services administratifs de l'Etat fédéral (32 demandes). Les 48 autres se répartissaient entre les Régions wallonne et bruxelloise, la COCOF et les Communes, mais aussi d'autres organismes publics et des litiges de droit privé.

### Réception des dossiers

Sur les 953 dossiers de cet exercice, 878 réclamations, soit 92,13% ont été introduites par écrit et 75 seulement ont été reçues par oral, soit 7,87%.

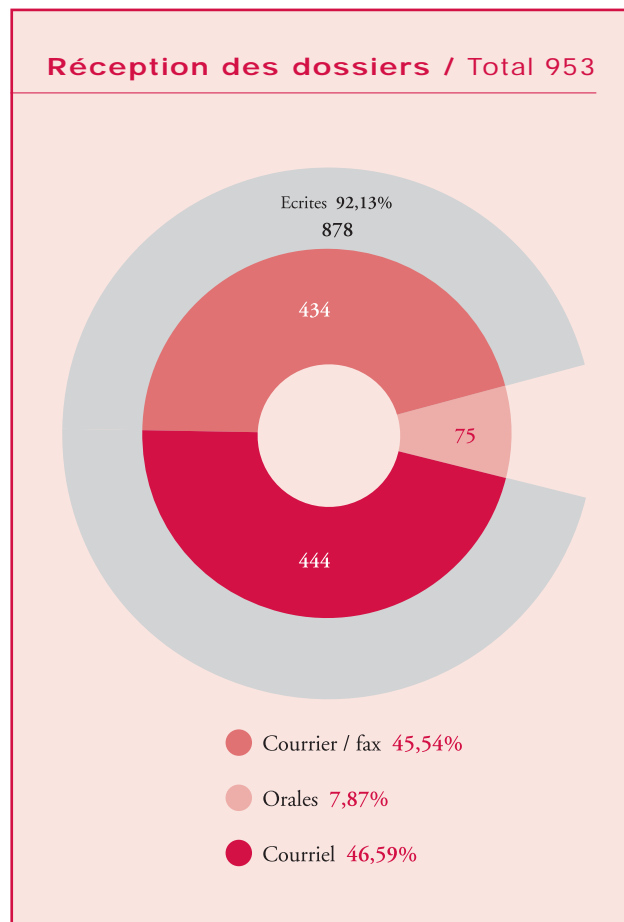
Cette forte augmentation de réclamations transmises par écrit par rapport à l'exercice précédent (58,99%) s'explique par la classification adoptée par le médiateur. En 2004, ont été

comptabilisées comme réclamations orales celles déposées lors des permanences décentralisées ou à la médiation et celles dont le premier contact avec le médiateur s'était effectué par téléphone.

Or, l'article 15 § 1<sup>er</sup> de notre décret stipule explicitement que les réclamations doivent être introduites par écrit ou sur place, auprès du médiateur. Le changement de choix méthodologique découle donc d'une application plus fine de cet article.

Ainsi, cette année, chaque fois que des réclamants nous ont contactés par téléphone, les réclamations ont été distribuées entre les réclamations orales (si un rendez-vous est fixé après l'appel téléphonique) et les réclamations écrites (si des écrits nous parviennent dans les jours qui suivent).

Parmi les réclamations introduites par écrit, bon nombre découlent d'un appel téléphonique au cours duquel nous avons demandé au réclamant l'envoi de pièces probantes et un rétroacte de l'affaire qui l'oppose à un service de la Communauté.





### Réclamations écrites

444, soit 46,59%, réclamations écrites nous sont parvenues par courriel et 434, soit 45,54%, par courrier ou fax. Cette augmentation sensible de courriers électroniques nous a amenés à développer un formulaire en ligne sur le site internet de la médiation afin de faciliter la saisine et diminuer les demandes d'information ou les réclamations irrecevables.

En effet, l'augmentation des échanges électroniques amène le citoyen-utilisateur des nouvelles technologies à envoyer ses demandes un peu tous azimuts sans réellement formaliser celles-ci, dans l'espoir que quelqu'un y prêtera attention. Cette attitude amène le médiateur à réceptionner bon nombre de doléances pour lesquelles il n'est pas compétent. Ainsi, 240 demandes d'informations diverses nous sont parvenues par courriel.

### Réclamations orales

Les réclamations orales restent, quant à elle, peu significatives, tout du moins en ce qui concerne les permanences décentralisées organisées conjointement avec le médiateur de la Région wallonne et le Collège des médiateurs fédéraux. Au nombre de 75, seules 23 réclamations ont été reçues lors des permanences décentralisées et 52 déposées au siège de la médiation. Nous n'avons toutefois pas comptabilisé les entretiens avec les administrés pour lesquels les litiges dont ils nous faisaient part ne relevaient pas de notre compétence.

La faible proportion de dossiers reçus lors des permanences décentralisées, interpelle.

Toutefois, il semble prématuré, après seulement un peu plus d'un an de mise en place de celles-ci et vu la jeunesse du service du médiateur, d'en dresser un réel bilan.

Nous renvoyons le lecteur à la 2<sup>e</sup> partie : La méthodologie – point 5 - page 17 décrivant plus en avant les permanences décentralisées.

### Répartition par service administratif

Sur les 953 dossiers ouverts au cours de l'exercice 2005, 730 concernent effectivement un service administratif de la Communauté française au sens de l'article 1<sup>er</sup> du décret du 20 juin 2002 créant le service du médiateur, soit 76,60%, contre 67,51% en 2004.

Parmi les dossiers relatifs aux services administratifs, 606 ont trait aux services du Gouvernement, soit 83,01%.

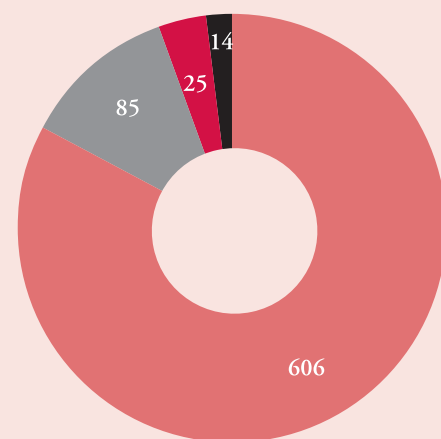
Les autres réclamations se répartissent en : 85 dossiers pour des établissements d'enseignement organisés par la Communauté française, 25 pour la RTBF et 14 pour les OIP.

Par rapport à l'exercice précédent on note une nette augmentation concernant les services du gouvernement passant de 348 dossiers à 606. L'information diffusée par le Ministère de la Communauté française dans ses divers supports est sans doute l'élément explicatif de cette hausse. Cette même remarque peut être faite pour les dossiers concernant la RTBF (passant de 9 à 25 en 2005).

Les statistiques concernant les autres services évoluent peu. Ainsi, les établissements scolaires de la Communauté française passent de 53 dossiers en 2004 à 85 en 2005.

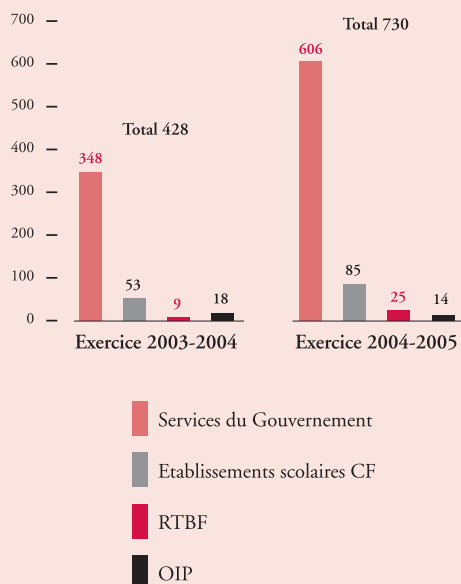
Les OIP n'ont fait l'objet, quant à eux, que de 14 réclamations, nombre en diminution par rapport à l'exercice précédent qui s'était soldé par l'ouverture de 18 dossiers.

Dossiers par service administratif / Total 730

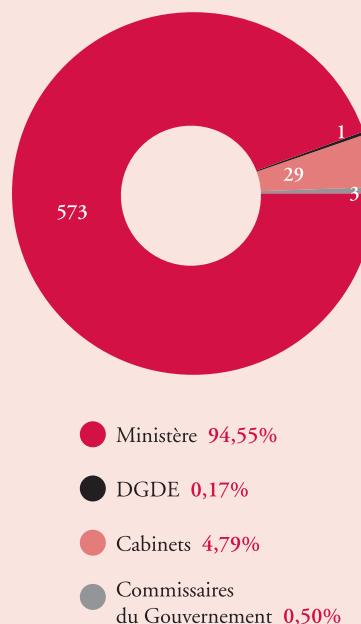


- Services du Gouvernement 83,01%
- Etablissements scolaires CF 11,64%
- RTBF 3,42%
- OIP 1,92%

### Comparaison exercices 2004-2005 par service administratif



### Services du Gouvernement / Total 606

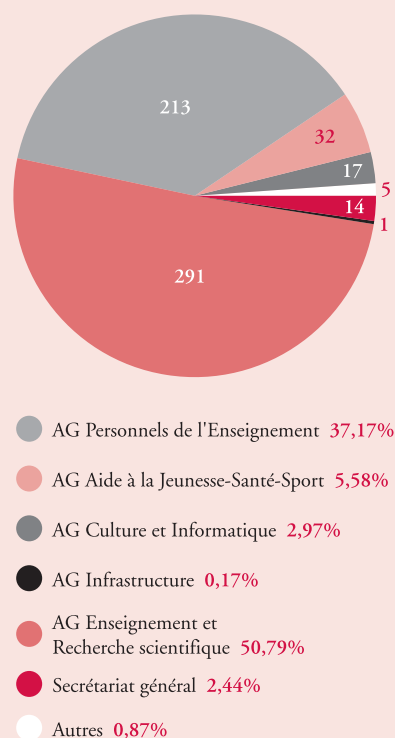


### Le Ministère de la Communauté française

Comme l'année dernière, c'est le Ministère qui concentre la plus grosse part des dossiers avec 573 dossiers. Ces derniers se répartissent comme suit entre les différentes administrations générales :

- Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique : 291, soit 50,79% ;
- Administration générale des Personnels de l'Enseignement : 213, soit 37,17% ;
- Administration générale de l'Aide à la Jeunesse, de la Santé et du Sport : 32, soit 5,58% ;
- Administration générale de la Culture et de l'Informatique : 17, soit 2,97% ;
- Secrétariat général : 14, soit 2,44% ;
- Administration générale de l'Infrastructure : 1, soit 0,17% ;
- Autres<sup>1</sup> : 5, soit 0,87.

### Ministère de la Communauté française / Total 573



<sup>1</sup> La catégorie « autres » représente des cas pour lesquels la classification par Administration générale est inefficace, tels des services à gestion séparée, des dossiers impliquant plusieurs Administrations générales...

### Les autres services du Gouvernement

Seuls 33 dossiers concernent les autres services du Gouvernement. Ainsi, 29 dossiers ont concerné les cabinets ministériels, 3 les Commissaires du Gouvernement et 1 dossier le Délégué général aux droits de l'enfant.

### Les établissements d'enseignement organisés par la Communauté française

Parmi les 85 dossiers, 34 concernent l'enseignement supérieur, 24 l'enseignement secondaire, 11 l'enseignement de promotion sociale, 7 l'enseignement fondamental, 3 l'enseignement spécial, 3 l'enseignement artistique et les académies, 2 les internats et 1 les CPMS.

### Les organismes d'intérêt public (OIP)

Seulement 14 dossiers concernent ces derniers, dont 6 se rapportent à l'ONE, 5 au CGRI et 3 au CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel)<sup>2</sup>.

Il faut préciser que, comme l'an dernier, la moitié de ces dossiers sont des demandes d'information.

### La RTBF

Cette année, 25 dossiers ont concerné notre chaîne publique de télévision.



" Parmi les 85 dossiers, 34 concernent l'enseignement supérieur, 24 l'enseignement secondaire, 11 l'enseignement de promotion sociale, 7 l'enseignement fondamental, 3 l'enseignement spécial, 3 l'enseignement artistique et les académies, 2 les internats et 1 les CPMS. "

<sup>2</sup> Le CSA n'est pas à proprement parler un OIP, puisqu'il s'agit d'une autorité administrative indépendante. Toutefois, les travaux préparatoires au décret du service du médiateur le mentionnent nommément comme étant dans le champ de compétences du service. Nous avons décidé de l'inscrire dans les OIP, même si pour les commentaires qui suivront dans l'analyse thématique, les dossiers le concernant sont intégrés dans le point consacré à l'audiovisuel incluant bien évidemment la RTBF.



## Les grandes thématiques de cet exercice

---

**L**e premier rapport annuel du service du médiateur était présenté sous l'angle des services administratifs qui avaient fait l'objet d'instruction de dossiers. Toutefois, cette démarche a montré ses limites. En effet, la difficulté de classer toutes les réclamations au sein d'un service précis de l'Administration, la difficulté pour le lecteur ne connaissant pas de façon fine la structure même de l'Administration de la Communauté française, sont autant d'éléments qui nous ont amenés à opérer un changement de présentation du deuxième rapport.

Une réflexion a été menée pour tendre vers une plus grande lisibilité, afin de dégager une vue d'ensemble thématique des réclamations analysées et des recommandations qui en résultent. C'est ainsi que la structure présentée aborde onze thématiques particulières, dont plus de 80% concerne directement le champ de l'enseignement sous ses différentes facettes (équivalences de diplômes, allocations d'études, relations scolaires, personnels de l'enseignement). Le lecteur ne s'étonnera pas de cette proportion importante vu les compétences de la Communauté française.

Toutefois, certains pourraient être surpris de l'absence ou du peu de place consacrée à certaines matières dans ce rapport. Pour rappel, le médiateur peut instruire uniquement des dossiers dont il est saisi et ne peut émettre des recommandations qu'à l'occasion de cette saisine. Ainsi, si aucune réclamation n'a été introduite dans un domaine particulier, il ne pourra faire l'objet du rapport du médiateur. On pense par exemple à des champs tels que l'accueil extra-scolaire, la prévention de la santé, l'éducation permanente..., matières importantes dans la vie des gens mais pour lesquelles le médiateur n'a été saisi d'aucun dossier.

### A. Les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire

En 2004, 18.754 demandes d'équivalence de diplômes ont été introduites auprès du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire. En 2005, le chiffre de 20.000 demandes devrait être atteint. Chaque année, ce service se voit confronté à une augmentation sensible de demandes. Pour rappel, l'équivalence de diplôme de l'enseignement obligatoire est nécessaire pour tous les étudiants qui ont accompli entièrement ou partiellement leur parcours scolaire à l'étranger afin de pouvoir poursuivre leurs études en Communauté française. C'est le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire du Ministère de la Communauté française qui traite l'ensemble des demandes.

Si ce service a engendré le plus de réclamations au cours de l'exercice, c'est aussi celui qui a mis en œuvre le plus de changements afin de remédier aux problèmes dénoncés par les usagers et aux recommandations émises par le médiateur. Ainsi, et nous y reviendrons plus précisément, de nombreuses nouveautés visent à renforcer la qualité du service et à rencontrer la demande des usagers. Il s'agit, par exemple, de la mise en place d'un outil informatique innovant permettant de suivre son dossier en ligne, la reformulation de courriers, un répondeur téléphonique qui donne accès à toutes les informations nécessaires, la réimpression d'une brochure de vulgarisation...

Mais, malgré les changements matériels (déménagement dans des locaux plus accueillants, nouvelle centrale téléphonique...) et les nombreux efforts accomplis par le service, les réclamations reçues et le nombre d'appels téléphoniques réceptionnés par le service du médiateur renforcent les constats dressés dans le premier rapport du médiateur.

Les réclamations les plus fréquentes portent sur l'accessibilité du service, le suivi de la demande, la forme administrative du dossier.

Le nombre de réclamations peut s'expliquer par divers éléments : une demande croissante d'équivalences de diplôme, un manque de personnel, une rotation importante de celui-ci, des délais "intenable" en fonction des impératifs d'inscription, une procédure administrative lourde pour les usagers et l'Administration... et aussi, depuis cette année, la mention du service du médiateur dans la brochure de présentation de la procédure.

#### Dossiers portant sur les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire

Nombre total de dossiers : 217
Demandes d'information écrites : 40
Réclamations en cours : 17
Réclamations refusées : 35
Réclamations acceptées et clôturées : 125
non fondées : 14
fondées : 111
Correction totale : 60
Correction partielle : 9
Correction impossible : 12
Résolution spontanée : 30

NB : entre mai 2005 et septembre 2005, le service du médiateur a réceptionné plus de 500 appels téléphoniques pour cause d'inaccessibilité du Service des Equivalences. Ces dossiers ne sont pas comptabilisés dans nos statistiques même si une information a été diffusée aux réclamants.

Avant d'entrer dans des considérations plus détaillées, nous tenons à souligner l'augmentation constante de demandes d'équivalence auquel le service est confronté. En effet, la libre circulation des étudiants européens et le processus de Bologne augmentent de façon sensible la mobilité des étudiants. L'accessibilité à notre enseignement est pour divers étudiants européens plus aisée que dans leur pays d'origine.

Certains remettent aujourd'hui en question l'accessibilité des étudiants étrangers à notre système d'enseignement. Ainsi, la

ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche scientifique et des Relations internationales, partant du constat de la réussite au dernier concours donnant accès aux études de vétérinaire (dont plus de 87% des lauréats étaient des étudiants étrangers, dont bon nombre de Français), pointe certains domaines, le paramédical notamment, vu les effets à moyen terme qu'ils pourraient avoir : pénurie de métiers au sein même de notre Communauté.

Certains vont jusqu'à poser la question de savoir si à terme, compte tenu de ses ressources limitées, la Communauté française pourra continuer à accueillir autant d'étudiants étrangers. Sans prendre parti sur cette question, le service du médiateur souligne qu'une augmentation croissante du nombre de demandes d'équivalence dans certains secteurs a un effet pervers sur les demandeurs eux-mêmes. En effet, le nombre d'équivalences délivrées dans certains domaines étant bien au-delà de la capacité d'accueil des établissements scolaires, des étudiants étrangers restent sans établissement scolaire tout en ayant obtenu leur équivalence de diplôme.

De plus, l'Administration traite des demandes qui ne pourront servir aux demandeurs, tout du moins pour l'année académique envisagée.

Ce chapitre traite des points suivants :

1. Les agents du service
2. L'accessibilité et l'accueil du public
3. Les délais et le suivi du traitement des dossiers
4. Les formes administratives
5. Les frais administratifs
6. La restitution de documents scolaires
7. L'information du public

#### 1. Les agents du service

##### a) Une équipe motivée et solidaire, des collaborations nouvelles avec le service du médiateur

Suite au dépôt de notre premier rapport annuel et aux articles dans la presse, une réaction de l'ensemble du personnel du Service des Equivalences nous est parvenue. Par la force des choses, au regard des types de réclamations déposées, la presse a centré certains de ses articles sur cette question en pointant le difficile accès du service pour les demandeurs et l'accueil



non approprié, allant même exceptionnellement jusqu'à mentionner "un service à humaniser d'urgence".

La réaction des agents nous a amenés à rencontrer l'ensemble du personnel, ce qui nous a permis de faire la connaissance d'agents motivés dans leur travail, désireux de participer à la qualité du service public. Des agents, pour la plupart dans des situations précaires de travail, devant être opérationnels sans formation préalable et assurer le contact avec le public parfois sans aucune préparation. Une équipe solidaire et motivée, mais stressée par la charge et les contraintes du travail, l'urgence des situations et l'agressivité de certains demandeurs.

Un échange sur les rôles et les missions de chacun a pu s'établir. Ceci n'empêchera pas l'Administration de ressentir les interventions du médiateur comme un travail supplémentaire mais, nous l'espérons, a permis de clarifier notre champ de compétences et les objectifs de notre mission. De notre côté, nous avons affiné notre compréhension de la réalité quotidienne des agents.

Le service du médiateur est demandeur de contacts plus fréquents, afin d'instruire les dossiers, de mieux connaître les pratiques administratives, de confronter les points de vue et les propositions afin d'effectuer un travail efficace et de tendre vers plus de qualité. Des propositions sont émises dans ce sens auprès du Secrétariat général.

#### **b) Un manque récurrent de personnel**

Si le manque de personnel au sein de divers services du Ministère générateurs de réclamations est pointé dans ce rapport, il est d'autant plus criant au sein du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire qui connaît certaines particularités :

- une demande croissante d'équivalences de diplôme ;
- un contact direct avec le public, particulièrement stressant pour les agents, vu l'enjeu pour les demandeurs et les attitudes agressives de certains ;
- des délais impératifs pour l'utilisateur, générateurs d'angoisse et de nervosité, un public ne maîtrisant pas toujours parfaitement la langue française, parfois source d'incompréhension ;
- des périodes de travail très lourdes pour les agents (concentration du travail en été) ;
- des zones d'incertitude pour les agents qui n'ont pas la maîtrise totale du processus.

En effet, les dossiers doivent être transmis pour analyse de fond à la Commission d'Homologation, autorité indépendante du Ministère, avant que la décision puisse être octroyée par l'Administration.

Malgré les demandes répétées du service, les constats et conclusions de l'audit interne du Ministère mené en 2003, des visites effectuées par la hiérarchie et le Gouvernement... les demandes en terme de personnel ne sont toujours pas rencontrées. Bien plus, selon la Directrice générale de l'Enseignement obligatoire, "le personnel croit de manière anti-proportionnelle au nombre de dossiers".

Ainsi, avant de faire toute nouvelle recommandation, nous souhaitons pointer le manque structurel de personnel par rapport au nombre de dossiers à traiter. Si dans toute organisation, l'importance du facteur humain est essentielle, au sein du Service des Equivalences, ce facteur nous semble plus que déterminant.

**Ainsi, à facteurs inchangés, nous reprenons la recommandation générale 2004/9 visant à renforcer le personnel et lui donner les moyens de fonctionner correctement.**

#### **c) Un personnel à stabiliser et à former**

La question du personnel, qui se trouvera en filigrane dans tout ce chapitre et à travers divers exemples dans ce rapport, met également en lumière qu'au-delà de la question du nombre d'agents, c'est la stabilité de ceux-ci qui est en jeu. En l'espace de deux ans, plus de 30 personnes ont passé quelques mois ou plus dans le service, avant d'être réaffectées ailleurs ou de voir leur contrat arriver à terme. Sur les 15 agents du service, près de la moitié sont dans des statuts précaires (Rosetta, ACS...).

Comment, avec un personnel soumis à autant d'insécurité, le service peut-il miser réellement sur la formation continuée, la pérennité, la transmission des savoirs, des pratiques administratives homogènes et cohérentes ? Dans un système aussi précaire en terme de statut de personnel, on comprend mieux que le respect strict des procédures est un des facteurs de stabilité.

Toute zone d'incertitude dans l'analyse des cas particuliers, toute marge d'appréciation laissée peut déstabiliser le fonctionnement de l'équipe. Ce que l'on peut percevoir comme de la rigidité extrême des agents dans l'analyse des dossiers est en partie liée à la question du personnel en rotation permanente.

**Nous reformulons plus précisément la recommandation spécifique 2004/13 a) visant à doter le service d'un personnel stabilisé lui permettant d'assurer et de renforcer la formation des agents (formation sur la réglementation, mais aussi pour ceux qui sont en contact direct avec les citoyens, formation à l'accueil et à la gestion des conflits et du stress).**

## 2. L'accessibilité et l'accueil du public

En février 2005, le Service des Equivalences a déménagé de la rue Royale vers la rue Lavallée dans des locaux plus modernes, configurés pour les besoins du service et plus accueillants pour les demandeurs. Le changement est indéniable en terme d'image mais la configuration a été réalisée sur base de l'audit interne du Ministère mené en 2003 indiquant la nécessité de pourvoir le service de 29 agents et d'effectuer le travail sur le mode "front office" (accueil) – back office (traitement des dossiers).

Le service tournant avec des effectifs de 14 à 15 personnes, l'organisation du travail telle que préconisée ne peut être menée. Sur les 5 guichets prévus, seuls 2 ou 3 sont accessibles au public par manque d'effectif. Devant des guichets fermés, on ne s'étonnera guère de l'énervement des demandeurs. Ce sentiment est renforcé par l'organisation même du service : aucun demandeur ne sera reçu sans rendez-vous pris au préalable, par téléphone ou sur place... mais bon nombre d'entre eux, après avoir longuement tenté de joindre le service par téléphone, se rendent sur place en désespoir de cause et se voient refuser un entretien le jour même avec un agent.

A la fin du mois d'octobre 2005, le service avait reçu en rendez-vous 14.153 demandeurs.

Malgré ce chiffre important, certains usagers n'arrivent pas à obtenir un rendez-vous ou tout du moins trop tardivement pour pouvoir répondre aux délais impératifs fixés par les établissements scolaires (voir à ce propos le chapitre consacré

aux relations scolaires).

La question de l'accessibilité, maintes fois dénoncée par les usagers<sup>3</sup>, est essentiellement liée au manque de personnel mais aussi à la téléphonie. Le service a été doté d'une nouvelle centrale téléphonique plus performante mais confrontée plusieurs fois à de gros problèmes techniques. Des personnes tentant de joindre le service ont été "rejetées" après une attente parfois de plus d'une demi-heure. Et il s'agit souvent d'appels venant de l'étranger.

L'ETNIC est chargée d'y remédier, mais reste le problème du personnel. En effet, seule une personne est chargée de prendre les rendez-vous et un autre agent répond aux demandes de renseignements. Or, entre mai et septembre 2005, 8.361 appels concernant des rendez-vous et 5.537 appels pour des demandes d'information ont été enregistrés.

L'importance du nombre d'appels est liée à la particularité du service rendu et au suivi du dossier par le service : particularité car les demandeurs ont besoin d'une réponse rapide par rapport à leur choix scolaire et leur éventuelle venue en Belgique et suivi du dossier car, et nous y reviendrons plus loin, le service ne peut assumer dans ses conditions de personnel un traitement de plus de 5.000 dossiers qui arrivent presque tous de façon simultanée et demandent réponse dans les deux mois.

Début septembre, certains demandeurs restaient dans l'ignorance même de la réception de leur dossier. Le médiateur n'a pas introduit la plupart de ces réclamations et a conseillé aux réclamants de reprendre contact avec le service s'ils n'avaient pas obtenu de réponse en date du 15 septembre. Pour beaucoup de dossiers, le médiateur a vérifié via internet l'état d'avancement du dossier (voir point 3 du suivi du dossier) et a simplement interpellé l'Administration de façon informelle afin de savoir le dossier était bien arrivé et si celui-ci était complet, a donné les informations nécessaires sur la procédure de demande de dérogation, a tenté au mieux d'explicitier les avis de la Commission d'Homologation...

Dans certains cas, quand les délais étaient urgents et que de nombreuses démarches avaient déjà été entreprises par le réclamant, nous avons demandé directement au service de nous informer sur l'état d'avancement du dossier.

<sup>3</sup> Plus de 500 appels vers le médiateur ont eu comme premier objet l'inaccessibilité du service.

► **Dossier 2005/142**

**L'administré a des droits, mais aussi des devoirs**

*Mademoiselle K., ressortissante de la République Démocratique du Congo, sollicite une demande d'équivalence de son diplôme secondaire délivré en RDC, dès juillet 2003.*

*Le document présenté à l'appui de la demande ne présente pas toutes les garanties d'authenticité et le Service des Equivalences lui demande de fournir des éclaircissements quant aux anomalies relevées. Ce qu'elle fait... un an plus tard !*

*Inquiète de la suite qui sera réservée à sa demande, Mademoiselle K. mandate Monsieur B. pour les contacts avec le Service des Equivalences. Il se rend une dizaine de fois sur place sans résultat et contacte le service du médiateur.*

*La décision est finalement octroyée, mais le Service des Equivalences fait remarquer que "le type de comportement observé fréquemment chez certains demandeurs – et de manière exacerbée chez Monsieur B. – a pour effet de provoquer un engorgement du système de rendez-vous, un étalement important du calendrier des visites ainsi qu'un accroissement important du nombre de celles-ci. Le temps qu'un agent passe en rendez-vous de ce type, il ne peut évidemment pas le consacrer à la gestion des dossiers... Il paraît ici utile de rappeler que les services mettent toute la diligence possible dans le traitement des dossiers tout en respectant un traitement équitable de ceux-ci en fonction de l'ordre de dépôt. Il n'était donc pas envisageable – malgré l'insistance du mandataire – de faire bénéficier le dossier de l'intéressée d'un quelconque passe-droit".*

Cela fait aussi partie du travail du médiateur de rappeler à l'administré qu'il lui revient de présenter en temps utile un dossier complet, en bonne et due forme et de respecter les prescrits réglementaires.

► **Dossier 2005/803**

**Une équivalence octroyée à une école, pas à une personne**

*Mademoiselle G. a demandé en bonne et due forme l'équivalence de son baccalauréat italien, qu'elle obtient sans problème, apparemment...*

*En effet, lorsqu'elle veut le présenter lors de sa demande d'inscrip-*

*tion dans une haute école, elle s'aperçoit que la décision a été adressée au nom de son école en Italie et non à son nom.*

*Sans arriver à joindre le service par téléphone, elle écrit alors au service compétent pour faire rectifier l'erreur, puis le temps passant, sans réponse elle saisit notre service.*

*Vu la proximité de la rentrée académique, nous intervenons en procédure d'urgence auprès du Service des Equivalences qui constate l'erreur et envoie immédiatement la décision corrigée à l'intéressée.*

### **3. Les délais et le suivi du traitement des dossiers**

Les délais de réponse de l'Administration sont aussi pointés par les demandeurs. Pour rappel, les délais de traitement d'un dossier sont variables, vu le nombre d'acteurs présents dans le processus (demandeur, Service des Equivalences, Commission d'Homologation) et les navettes entre ceux-ci. Si la période d'introduction des demandes d'équivalence est large (du 15 novembre au 15 juillet), il s'avère qu'un grand nombre de dossiers arrivent quelques jours avant la date butoir du 15 juillet, époque où les résultats scolaires sont généralement délivrés.

Pour bon nombre de demandeurs "tout se joue" entre le 15 juillet et le 15 septembre : recherche d'une école, préparation de la venue en Belgique (logement, visa, ...). Si le délai normal est d'environ 3 mois pour un dossier correctement constitué, les délais sont allongés si le dossier est incomplet ou si le demandeur tarde à fournir les pièces demandées. Divers réclameurs n'ont été informés du caractère incomplet de leur dossier ou de la mauvaise forme administrative qu'à la fin du mois d'août. Ainsi, pour ces personnes, même si elles complètent leur dossier et qu'elles reçoivent à terme une décision positive, leur chance d'inscription est très faible. En effet, les dates limites d'inscription dans les hautes écoles et universités vont du début à la fin septembre pour certaines, jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre pour les autres. De nombreux cours débutent dès le 15 septembre, les délais de remise de la décision sont, dans certains cas, bien trop tardifs pour pouvoir s'inscrire et suivre une scolarité dans l'année académique en cours. De plus, pour ces étudiants devant effectuer des démarches complémentaires pour leur éventuelle venue en Belgique (permis de séjour, recherche de logement...), recevoir une décision au-delà du 15

septembre ne permet pas de s'organiser au mieux ou de revoir leur choix. La presque simultanéité de la période d'introduction des demandes et des délais d'inscription fixés par les établissements scolaires donne comme résultat inéluctable que toutes les demandes ne peuvent être traitées dans des délais aussi courts, vu le nombre de demandes et, en parallèle, le nombre d'agents traitant.

Le stress des demandeurs augmente avec l'approche de la rentrée scolaire, le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire est alors submergé d'appels téléphoniques qu'il ne peut, faute de personnel, assumer entièrement ou tout du moins dans des délais raisonnables aux yeux de l'usager pour qui rester dans l'incertitude au mois de septembre est difficilement acceptable.

**La recommandation spécifique 2004 13/b concernant les délais de traitement reste d'actualité afin de trouver un juste équilibre entre les délais de traitement de dossiers et les impératifs scolaires et de remettre le demandeur au centre des préoccupations pour qu'il puisse s'organiser au mieux.**

#### a) Suivre l'état de son dossier et s'assurer de sa bonne réception

Vu le nombre de dossiers introduits à la proximité de la date limite (15 juillet), le service est dans l'incapacité matérielle de fournir pour tous les dossiers un accusé de réception systématique dans des délais raisonnables par rapport aux échéances d'inscription.

Toutefois, le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire a mis en place un système sur internet permettant à tout demandeur de suivre l'état d'avancement de son dossier. Une innovation de Gouvernement électronique à saluer qui permettra sans doute, à terme, de diminuer le nombre d'appels téléphoniques et de visites, de consacrer plus de temps à l'analyse des dossiers et de délivrer plus rapidement les décisions d'équivalence. Nous y reviendrons dans les recommandations, ce nouvel outil est un réel atout pour le service et les demandeurs et un exemple pour les services administratifs qui ont à traiter de nombreuses demandes avec le public.

Bien entendu, l'expérience étant neuve, les effets positifs de cette nouvelle pratique n'ont sans doute pas encore pu se faire ressentir dans leur entièreté pour l'année académique 2005-2006. En effet, les usagers n'avaient pas connaissance de ce suivi, implémenté après que les brochures d'information générale aient été diffusées. D'autre part, l'indispensable rodage du système a eu pour conséquence un manque d'encodage ou des données non mises à jour.

Le service du médiateur a pour sa part beaucoup utilisé cet outil, permettant d'indiquer au demandeur, dans la plupart des cas, l'état d'avancement de son dossier. Les dossiers exemplatifs qui suivent n'étaient pour leur part pas encore encodés dans le système, leur demande étant antérieure à 2005 ou non encore actualisée sur le site.

#### ► Dossier 2005/728

##### **Quand des questions administratives risquent de faire perdre un emploi**

*Monsieur J. a introduit une demande d'équivalence de son baccalauréat togolais en 1998, il est à l'époque demandeur d'asile. Il reçoit divers courriers du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire l'informant que son dossier est incomplet, tout du moins concernant son diplôme. Or, il affirme qu'il a envoyé les originaux de ses documents scolaires. Après de nombreux contacts téléphoniques avec l'Administration et le temps passant, il se rend au Service des Equivalences début 2000 et constate que son dossier est introuvable. Le fonctionnaire présent le rassure et lui promet qu'il sera retrouvé.*

*Après plusieurs courriers envoyés à l'Administration, restés sans réponse, et ne voyant pas d'autre solution, Monsieur J. se décide à reconstituer un dossier qu'il envoie en juin 2005.*

*Puis il contacte le service du médiateur car cette situation lui a porté préjudice pendant plus de cinq ans.*

*En effet, l'intéressé a passé de nombreux examens de recrutement organisés par le SELOR mais n'a pas pu être retenu faute de la décision d'équivalence et est donc rayé des réserves de recrutement alors qu'il est à la recherche d'un emploi. Il est, de plus, empêché de poursuivre ses études en Belgique. Il ne souhaite pas que la situation qu'il a connue avec son premier dossier se reproduise.*

Peu après son contact avec le service du médiateur, il reçoit un courrier du SELOR lui disant que, puisqu'il n'a pas la décision d'équivalence de son diplôme, il ne peut être lauréat de la réserve pour laquelle il a à nouveau réussi un examen. Le SELOR contacte le Service des Equivalences qui l'informe que la demande d'équivalence n'a été introduite que le 6 juillet 2005. Le SELOR considère alors que l'intéressé n'a pas introduit sa demande suffisamment dans les temps afin d'obtenir son équivalence pour postuler à cet emploi.

Le service du médiateur intervient donc directement auprès du SELOR en lui expliquant que dès 1998 un dossier a été introduit, mais que divers problèmes administratifs s'étant posés, Monsieur D., dans l'impasse, a reconstitué entièrement son dossier. Le SELOR accepte d'attendre la fin de la médiation entreprise avec le Service des Equivalences avant de radier le lauréat du recrutement devant intervenir en septembre 2005.

L'équivalence du diplôme de Monsieur D. a été délivré dans les 24 heures.

#### ► Dossier 2005/198

##### Une information de l'Administration qui arrive tardivement

Mademoiselle D. a rentré son dossier d'équivalence le 4 juillet 2005. Elle fait parvenir un chèque comme mode de paiement des frais administratifs. Elle reçoit le 20 juillet un courrier du Service des Equivalences daté du 8 juillet lui indiquant qu'il manque la preuve originale de paiement et rappelant que les chèques ne sont pas admis comme mode de paiement... Elle se rend compte alors de l'erreur commise et effectue le paiement par virement le 22 juillet 2005.

Interrogé par le service du médiateur, le Service des Equivalences informe que la demande de l'intéressée ne pourra être prise en compte pour l'année académique car le paiement n'a pas été effectué pour le 15 juillet. L'Administration motive sa décision en application de la loi du 19 mars 1971 qui précise que les frais couvrant l'examen des demandes en vue d'obtenir l'équivalence doivent être versés à l'introduction de la demande et que, par conséquent, le demandeur doit absolument s'acquitter du versement des frais administratifs pour le 15 juillet dernier délai, ce qui n'a pas été fait. D'autre part, l'Administration ne trouve aucune trace du chèque que Mademoiselle D. dit avoir envoyé.

Si l'Administration informe clairement l'intéressée de la portée du non-paiement des frais administratifs à la date du 15 juillet, elle l'informe à un moment où elle ne peut en aucun cas corriger son dossier, puisque le courrier lui est parvenu le 20 juillet, donc plusieurs jours après la date ultime de paiement.

Si l'Administration se doit d'informer l'usager des documents manquants ou actes non établis afin de traiter son dossier, l'envoi d'un courrier informant l'intéressée dans des délais déjà dépassés pour qu'elle puisse compléter adéquatement son dossier est du point de vue du médiateur un acte paradoxal, plaçant le demandeur dans l'incapacité même de rectifier son erreur.

Ainsi, vu que l'intéressée ne pouvait matériellement répondre dans les temps requis à la demande d'information qui lui a été adressée par le Ministère et que, malgré l'envoi de diverses pièces, aucune information ne lui a été communiquée, le médiateur a demandé au service de réexaminer le dossier afin que la décision d'équivalence puisse lui être accordée. L'Administration n'a pas suivi la recommandation, se basant sur le fait matériel qu'aucun paiement ne lui avait été adressé au 15 juillet 2005.

##### b) Des exigences des établissements scolaires pour les admissions et les inscriptions

Les pratiques d'admission et de pré-inscription varient d'un établissement scolaire à l'autre, les dates limites également. Ainsi, sera inscrit le candidat qui aura le plus vite obtenu soit une attestation de dépôt, soit l'avis de la Commission d'Homologation, soit la décision d'équivalence elle-même, ceci en fonction des pratiques des divers établissements scolaires.

En effet, ce sont les règlements des études propres aux hautes écoles et universités qui définissent la procédure de demande d'inscription. L'article 47 §1<sup>er</sup> du décret définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration à l'espace européen de l'enseignement supérieur et finançant les universités du 31 mars 2004 (mieux connu sous le nom "décret Bologne") stipule que "La demande d'inscription est irrecevable si l'étudiant ne remplit pas toutes les conditions d'admissions aux études visées. Les établissements peuvent admettre provisoirement des étudiants en attente de satisfaire certaines conditions d'admission. Cette situation provisoire doit être régularisée au plus tard pour le premier décembre de l'année académique".



Comme nous l'avons souligné dans notre rapport 2004, une attestation de dépôt pour dossier complet est délivrée uniquement lorsque le demandeur se rend au Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire et sur un rendez-vous. Pour bon nombre de demandeurs, le dossier est envoyé par courrier postal car ils ne peuvent matériellement se rendre sur place. Cette pratique administrative place les demandeurs dans une situation inégalitaire. De nombreuses hautes écoles ou universités demandent au futur étudiant la preuve qu'une demande a été introduite auprès du Service des Equivalences afin de maintenir son inscription provisoire... et il ne peut la produire.

D'autres établissements scolaires laissent quant à eux perdurer parfois de nombreux mois une situation irrégulière d'inscription de l'étudiant. Si cela peut être considéré comme un élément positif pour l'étudiant qui pourra suivre les cours, la conséquence peut être très lourde : se voir en plein milieu d'année être considéré comme élève inscrit de façon irrégulière par le vérificateur et donc ne pouvoir passer les examens.

Cette question est abordée plus spécifiquement dans le chapitre consacré aux relations scolaires, voir à ce propos le point 1 de ce chapitre consacré aux questions d'inscription et d'admission scolaire.

Nous reprendrons la **recommandation générale 2004/6 concernant la nécessité d'un accusé de réception systématique dans des délais raisonnables pour chaque dossier de demande d'équivalence introduit et chaque pièce reçue indépendamment.**

Cette recommandation est toujours d'actualité, malgré la possibilité de connaître l'état d'avancement de son dossier via internet. En effet, tous les demandeurs n'y ont pas accès.

**Recommandation 2005/1 : Poursuivre et améliorer la performance du site internet qui permet à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier.**

Le service du médiateur recommande de mettre régulièrement à jour les informations données et de les compléter au fur et à mesure des possibilités, afin de fournir une vision plus précise de l'état du dossier à chaque étape de la procédure.

Il recommande également d'offrir la possibilité de télécharger une attestation de dépôt dès réception du dossier complet.

#### 4. Les formes administratives

Le demandeur doit se conformer à la réglementation et doit être responsable de son dossier, c'est-à-dire être minutieux dans sa demande, respecter les formes et les délais requis.

De nombreuses réclamations introduites auprès du médiateur sont déclarées non fondées.

En effet, après examen des pièces constitutives, il s'avère que le dossier ne peut être considéré comme répondant au prescrit réglementaire. La conséquence pour le demandeur est lourde, l'équivalence ne pourra lui être accordée pour l'année académique en cours.

Si le médiateur a dans de nombreux cas considéré que la décision de l'Administration était juste, le médiateur est intervenu dans divers dossiers, estimant la sanction disproportionnée par rapport au manquement dans le dossier.

Les quelques exemples qui suivent illustrent des situations diverses, dont certaines nous amènent à émettre des recommandations qui permettraient une simplification administrative réelle.

##### a) Des copies certifiées conformes

Des autorités communales belges ou étrangères refusent de certifier conformes les documents, ce qui met le demandeur dans une position difficile, la seule alternative étant de venir au Service des Equivalences même afin de faire certifier les documents scolaires.

En Belgique, si les communes ne sont pas formellement engagées quant à l'authenticité des documents qu'elles certifient conformes, elles y sont toutefois réticentes en fonction de leur responsabilité supposée et du surcroît de travail.

L'Etat fédéral et les entités fédérées ne demandant plus de copies certifiées conformes (sauf la Région de Bruxelles-Capitale), les autorités communales interprètent la suppression comme étant la norme pour tous les niveaux de pouvoir<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Le 10 décembre 2003, l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés ont conclu un accord de coopération sur la simplification administrative. Un des points d'action commun est la suppression partielle des copies certifiées conformes.

► Dossier 2005/245

**Refus de copie certifiée conforme par une administration communale belge**

*Mademoiselle D. reçoit quatre courriers du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire lui demandant des documents qu'elle pense avoir déjà envoyés. N'arrivant pas à joindre le service, elle prend contact avec le médiateur. Renseignements pris auprès du Service des Equivalences, c'est la copie certifiée conforme de son diplôme russe qui manque au dossier. Le médiateur l'informe qu'elle peut obtenir cette copie certifiée conforme auprès de l'Administration communale du lieu où elle réside en Belgique, en l'occurrence Liège. Mais celle-ci refuse de lui produire.*

*Comme la suppression des copies certifiées conformes n'est pas applicable pour les documents à destination de la Communauté française, le médiateur rappelle à l'autorité communale l'obligation de délivrer à l'intéressée le document demandé. Malgré cette intervention, la commune ne délivre pas la copie certifiée conforme.*

*Sans autre alternative, sur rendez-vous obtenu par le service du médiateur, l'intéressée se déplace donc au Service des Equivalences afin que la copie certifiée conforme de son diplôme soit effectuée sur place.*

► Dossier 2005/824

**Quand un notaire n'est pas considéré comme une autorité publique...**

*Monsieur K., demandeur d'une équivalence de son baccalauréat français, reçoit un courrier du Service des Equivalences indiquant que son dossier ne pourra être pris en compte pour l'année 2005-2006 parce que le baccalauréat n'a pas été certifié conforme par la bonne autorité administrative. Le bac a été certifié conforme par un notaire en France. Or, le notaire est un officier ministériel, dont la signature donne force probante aux actes signés ; la certification conforme par un notaire est donc valide. Le médiateur recommande dès lors de prendre en considération cet acte, répondant aux exigences formulées par l'Administration. L'Administration a accepté de revoir le dossier positivement, acceptant la validité de l'acte posé par le notaire pour certifier conforme le document.*

► Dossier 2005/797

**La police luxembourgeoise certifie aussi conformes des documents scolaires**

*Monsieur L., étudiant luxembourgeois, se voit refuser sa demande d'équivalence pour l'année académique 2005-2006 car son titre de fin d'études supérieure n'a pas, du point de vue de l'Administration, été certifié de façon conforme au prescrit réglementaire. Le demandeur a fait certifier conforme son document scolaire par la police luxembourgeoise. Contact pris avec le médiateur luxembourgeois, celui-ci nous confirme qu'au Luxembourg la police est bien compétente pour certifier conforme les documents scolaires. L'interpellation du médiateur auprès du Service des Equivalences permet à l'intéressé de recevoir sa décision pour l'année académique souhaitée, l'Administration acceptant la police luxembourgeoise comme une autorité publique.*

Ces deux derniers exemples montrent la difficulté pour l'ensemble des agents du Service des Equivalences de connaître et d'apprécier tous les dossiers en regard des différentes possibilités légales. Comme exprimé dans un chapitre précédent, la rotation du personnel, la surcharge de travail et le manque de formation ne permet pas toujours aux agents d'apprécier de façon correcte les documents fournis par les demandeurs et le risque de traitement différencié de dossiers similaires existe pouvant ainsi rompre l'égalité de traitement.

► Dossier 2005/830

**Légalisation d'un diplôme hors Union européenne**

*Mademoiselle S. ne comprend pas : elle a introduit du Mexique son dossier de demande d'équivalence et reçoit un courrier de l'Administration lui indiquant qu'elle doit compléter son dossier. Elle est pourtant certaine d'avoir tout expédié et a gardé copie des documents fournis. Elle réécrit donc à l'Administration en lui indiquant que tous les documents étaient bien présents dans le premier envoi et que, sans doute, l'Administration les a égarés... Plusieurs semaines après, elle reçoit un nouveau courrier de l'Administration lui réitérant sa demande de fournir les documents.*

*Elle saisit alors le service du médiateur, désespérée. Examinant les copies des documents, le médiateur constate que les procédures*

*n'ont pas été suivies : le titre de fin d'études a été légalisé uniquement par le Ministère de l'Éducation nationale du Mexique ; la procédure auprès du Ministère des Affaires étrangères et de l'Ambassade de Belgique n'ont pas été effectuées. Le médiateur a donc considéré l'acte administratif fondé et réexpliqué la procédure à suivre à l'intéressée afin qu'elle puisse refaire les démarches correspondant aux exigences réglementaires.*

Si les procédures de copie conforme pour les étudiants de l'Union européenne sont relativement simples (même si elles peuvent toutefois encore poser problème), les procédures pour les étudiants ayant obtenu leur diplôme hors Union européenne est bien plus lourde et sujette à des incompréhensions nombreuses de la part des demandeurs. Ainsi, bon nombre de dossiers nous sont parvenus où le demandeur pensait de bonne foi avoir exécuté toutes les démarches nécessaires de légalisation et de traduction et reçoit, à son grand étonnement, un courrier informant que son dossier n'a pas été rentré sous la bonne forme administrative.

Le Service des Equivalences a amélioré sensiblement cette année les courriers adressés aux demandeurs dont le dossier n'est pas conforme, en indiquant dans les courriers que le dossier a été analysé minutieusement mais que les formes administratives n'ont pas été respectées.

Dans l'idéal, il s'agirait de personnaliser chaque courrier afin d'y inscrire explicitement en quoi les documents fournis ne sont pas valides. L'augmentation de travail évidente pour atteindre cet objectif ne permet pas, dans l'état des ressources humaines, d'apporter ces précisions à chaque dossier.

**La recommandation générale 2004/7 préconisant la suppression des copies certifiées conformes** reste d'actualité tout en soulignant la particularité du Service des Equivalences car les documents peuvent être l'objet de faux ou de fraude. Ainsi, si la nécessité d'établir l'authenticité des documents est bien réelle, il ne faut pas que cela pose trop de difficultés aux demandeurs. Il s'agit de trouver un équilibre entre le besoin de vérification et des démarches trop lourdes. La nécessité de traiter les demandeurs selon le principe général de bonne foi des usagers doit être d'application.

## **b) La preuve originale de paiement**

Plus de 50 dossiers ont été ouverts concernant la preuve originale de paiement et une centaine de coups de téléphone ont eu trait à cette question. Même pour les demandeurs maîtrisant parfaitement la langue française, nous pensons ici particulièrement aux demandeurs français, la preuve originale de paiement est un terme qui prête à confusion. Non seulement, il s'agit que cette preuve soit un document original, mais encore faut-il qu'elle indique que le paiement a bien été effectué.

Malgré les innovations du Service des Equivalences - suivant une partie de notre recommandation 2004/14 liée à l'information diffusée au citoyen visant à vulgariser l'information et à l'illustrer d'exemples - qui indique, tant dans la brochure d'information destinée au grand public que sur son site internet ce qui est ou non considéré comme une preuve originale de paiement, les diverses "preuves" que le demandeur joint à son dossier sont fréquemment considérées comme insuffisantes par l'Administration. Ordre de transfert, avis de virement, preuve de paiement par internet, mandat postal sous formes originales ou copies sont fréquemment produites ou encore les pièces correspondant au prescrit réglementaire, telles qu'extrait de compte ou relevé de compte, mais transmises au service sous forme de copie.

Le réclamant ne peut comprendre le blocage de son dossier pour une pièce justificative, d'une somme dont il a parfois été débité depuis plusieurs mois, considérée comme non probante ... et une Administration qui lui réclame parfois à trois reprises la pièce *ad hoc* qu'il pense avoir envoyé.

Le service ne traite pas le dossier tant que la bonne pièce ne fait pas partie intégrante du dossier et ne vérifie pas systématiquement si le compte de la Communauté française a été crédité, ceci par manque de liaison informatique avec le Service Comptabilité, la charge de travail supplémentaire pour les agents et la disposition inscrite dans l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 stipulant que "*quel que soit le mode de paiement, la preuve originale du paiement est jointe au dossier, dans le délai précité, et fera apparaître le numéro de compte du bénéficiaire, les nom et prénoms du demandeur et le motif de paiement*".

Les délais supplémentaires de traitement du dossier faute d'avoir produit le bon document semblent disproportionnés vu que le paiement a réellement été effectué.

► Dossier 2005/135

Quelle preuve originale de paiement ?

*Monsieur S. envoie son dossier de demande d'équivalence début juillet 2004. Par retour de courrier, le Service des Equivalences lui demande la preuve originale de paiement des frais administratifs. Il ne comprend pas la demande étant donné qu'il a déjà envoyé l'original de son relevé bancaire. Malgré tout, afin de répondre à la demande, Monsieur S. se rend à sa banque qui lui fournit une copie certifiée de son ordre de transfert qu'il réexpédie à l'Administration. Quelques semaines plus tard, il reçoit un deuxième courrier du service lui demandant la preuve originale de l'exécution du paiement. Il envoie un courriel pour demander des explications, car il ne comprend pas davantage. Sans réponse, il tente de joindre le service par téléphone, sans succès. Au vu des délais et de l'inaccessibilité du Service des Equivalences, Monsieur S. prend alors contact avec le service du médiateur.*

*A l'analyse des pièces remises par le réclamant, le médiateur constate que sur le relevé de compte n'apparaissent pas le numéro de compte du Service des Equivalences (mais bien la dénomination) ni la communication indiquant le nom de la personne pour qui l'équivalence est demandée. Toutefois, l'ensemble des éléments nécessaires pour s'assurer que le montant des frais administratifs a bien été versé au service se retrouve sur l'ordre de transfert. Avec ces deux pièces, le service du médiateur estime que le service administratif a en sa possession tous les éléments permettant d'attester de la liquidation des 124 €. Le médiateur intervient auprès de l'Administration pour débloquer la situation. Toutefois, par souci de respect strict de la réglementation, le Ministère ne voudra pas considérer ces deux pièces comme étant pertinentes.*

*Le médiateur invite alors le réclamant à demander un avis de débit à sa banque, reprenant sur un seul document toutes les exigences administratives. Dès réception du document, le service a délivré la décision d'équivalence à Monsieur S.*

De nombreux dossiers de ce type sont arrivés au service du médiateur, essentiellement provenant de France. Il s'avère que bon nombre de relevés de compte français n'indiquent pas toutes les informations requises par le Service des Equivalences. Dans ce cas-ci, une preuve originale de l'exécution de paiement avait bien été fournie dès l'introduction du dossier. Le médiateur estime qu'il est nécessaire d'assouplir les pièces probantes afin d'épargner au demandeur et à l'Administration des échanges de courriers augmentant le travail et les délais pour le demandeur.

**Recommandation 2005/2 : Assouplir l'exigence réglementaire inscrite dans l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 stipulant que la preuve originale du paiement doit être jointe au dossier.**

Il est certes nécessaire d'établir l'authenticité des documents et de vérifier si le paiement a bien été effectué. Il ne faut toutefois pas que cela cause un préjudice démesuré au demandeur qui peut voir l'examen de son dossier retardé considérablement, alors que son compte a été débité depuis longtemps.

Le service du médiateur recommande la recherche d'un équilibre entre le besoin de vérification et le traitement des demandes selon le principe général de bonne foi des usagers.

En cas de doute sur la preuve fournie, au service de vérifier que le paiement a bien été effectué, via la liaison informatique avec le service comptabilité.

De plus, il propose d'être plus souple quant aux pièces probantes admises à cet égard : une modification de l'arrêté royal en question devrait être envisagée.

## 5. Les frais administratifs

Pour certaines catégories d'étudiants, les frais sont élevés vu leur situation (CPAS, chômage, demandeurs d'asile...) et vu les différentes démarches administratives qu'ils doivent effectuer (certifications, traductions, envois...). En Communauté germanophone et en Communauté flamande, la gratuité est appliquée (évidemment le nombre de demandes n'est pas comparable), de même qu'en France par exemple (seul le minerval est demandé). Certains CPAS font un don ou un prêt afin que les démarches puissent être effectuées, mais ceci n'est pas une norme et tout dépend donc de quel CPAS on dépend. Les demandeurs n'ont pas tous la même possibilité de voir leurs frais pris en charge et donc d'effectuer les démarches utiles pour voir leur diplôme reconnu. Pour certains demandeurs, le coût des 124 € est un réel frein à l'introduction de leur dossier, d'autant plus fort qu'ils ne peuvent préjuger du résultat de la décision qui sera émise en fin de processus.

Or, la Convention de Lisbonne<sup>5</sup>, non encore ratifiée à ce jour par la Belgique, indique que les frais doivent être aussi modestes que possibles et qu’*“ il n’est pas normal que l’évaluation d’une qualification étrangère représente une part substantielle du salaire mensuel moyen d’un fonctionnaire public ”*. Sans vouloir grever le budget de la Communauté française, une recommandation est émise concernant les frais administratifs liés à la procédure. Toutefois, le Service des Equivalences ne peut chiffrer à ce jour quel budget cela représenterait.

► **Dossier 2005/275**

**Des frais administratifs trop élevés pour le demandeur**

*Monsieur V. souhaite introduire un dossier d’équivalence de son baccalauréat français auprès du Service des Equivalences. Il ne peut payer les frais administratifs de 124 €, qui représentent un montant trop élevé pour lui. En effet, l’intéressé bénéficie du minimex et ne peut s’acquitter d’une telle somme. Il fait parvenir une attestation du CPAS de Malmedy, mais rien n’y fait. Il saisit le service du médiateur pour trouver une solution à sa situation.*

*Aucune disposition réglementaire n’est en vigueur en la matière. Le Législateur n’a rien prévu pour les personnes en situation financière délicate. Aucune diminution des frais administratifs n’est prévue. Contournant ce problème, l’intéressé a demandé son équivalence à la Communauté germanophone qui analyse et émet des décisions d’équivalences gratuitement. Bien évidemment, la piste choisie par le demandeur est exceptionnelle car toute décision d’équivalence émise par une Communauté est uniquement valide pour l’enseignement suivi au sein même de cette Communauté. Pour le demandeur dans ce cas, celui-ci parlant allemand et une école lui permettant de suivre les études de son choix existant en Communauté germanophone, la piste était positive.*

► **Dossier 2005/456**

**Une équivalence automatique ne coûte rien**

*Monsieur D., Luxembourgeois, est titulaire d’un baccalauréat européen pour lequel l’équivalence n’est pas nécessaire.*

*Mal informé par la haute école où il désire s’inscrire, il introduit néanmoins, tout à fait inutilement, une demande auprès du Service des Equivalences et s’acquitte du montant des frais administratifs.*

*Le Ministère lui répond qu’en vertu de l’arrêté du Gouvernement du 17 mai 1999, il y a équivalence automatique entre le baccalauréat européen et le certificat d’études secondaires supérieures (CESS) délivré en Communauté française.*

*Monsieur D. sollicite alors le service à deux reprises pour obtenir le remboursement de la somme payée erronément.*

*La réglementation précise bien qu’*“ en aucun cas, les frais versés ne sont restitués ”*, mais suite à notre intervention, le Ministère a finalement accepté de rembourser la somme indue.*

**Recommandation 2005/3 : Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus du demandeur.**

Le service du médiateur recommande que le Gouvernement étudie toutes les pistes possibles pour diminuer, voire supprimer, le montant des frais administratifs en fonction du niveau de revenus du demandeur.

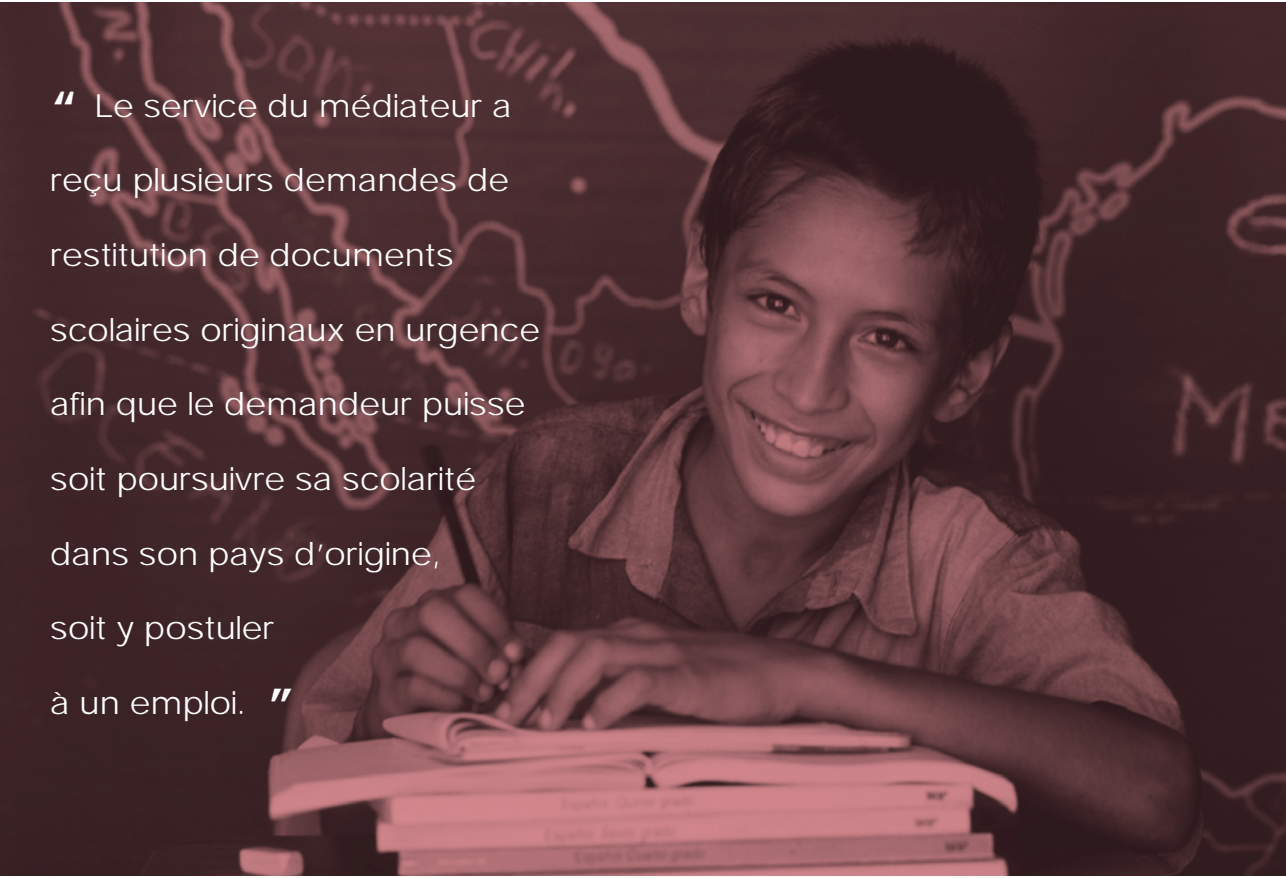
**6. La restitution de documents scolaires**

Pour certains pays, le demandeur doit fournir son diplôme scolaire original. Dans certains cas, la sortie du diplôme du pays d’origine est assortie d’un temps limite. En effet, craignant la multiplication de faux documents scolaires, le pays ne permet la sortie du diplôme que sous certaines conditions. Celle de la durée peut être en incompatibilité avec les délais requis pour l’examen du dossier au Service des Equivalences.

Ainsi, certains étudiants se retrouvent dans une impasse : sortir son diplôme de son pays d’origine sous peine de se voir refuser ultérieurement l’accès aux études ou à un emploi dans son propre pays et ne pas pouvoir poursuivre

<sup>5</sup> La Convention de Lisbonne traite des procédures de reconnaissance des diplômes et des périodes d’études dans les pays européens. Dans le domaine de l’enseignement supérieur, la Convention la plus importante est celle de l’UNESCO/Conseil de l’Europe sur la reconnaissance des qualifications dans l’enseignement supérieur dans la Région européenne, adoptée et ouverte à la signature à Lisbonne le 11 avril 1997. La Belgique l’a signée le 7 mars 2003 mais ne l’a pas encore ratifiée à ce jour.





" Le service du médiateur a reçu plusieurs demandes de restitution de documents scolaires originaux en urgence afin que le demandeur puisse soit poursuivre sa scolarité dans son pays d'origine, soit y postuler à un emploi. "

des études en Belgique si la décision d'équivalence ne lui donne pas accès aux études désirées en Communauté française.

Le service du médiateur a reçu plusieurs demandes de restitution de documents scolaires originaux en urgence afin que le demandeur puisse soit poursuivre sa scolarité dans son pays d'origine, soit y postuler à un emploi.

► **Dossier 2005/635**

**Récupérer en urgence ses documents scolaires**

*Quand Monsieur Z. nous téléphone début avril 2005 car il est très inquiet. Il souhaite déposer la demande d'équivalence du diplôme marocain de son frère et le service lui demande les originaux des documents scolaires.*

*Des copies certifiées conformes ont été effectuées, mais ne sont pas acceptées par le service car, pour le Maroc, les originaux sont nécessaires à l'analyse du dossier.*

*Le service du médiateur explique à l'intéressé le bien fondé de la réglementation en vigueur et les délais de procédure (6 semaines environ). Malgré son inquiétude, Monsieur Z. laisse finalement les originaux au Service des Equivalences. Son appréhension de déposer les originaux est liée à une contrainte au Maroc. En effet, dans certaines universités et hautes écoles au Maroc, l'étudiant peut sortir les originaux de ses diplômes de son établissement scolaire pour un temps déterminé. Ceux-ci doivent être impérativement en possession de l'établissement scolaire au moment où l'étudiant passe ses examens, sous peine de nullité de ceux-ci.*

*Quelques semaines plus tard, Monsieur Z. recontacte le service du médiateur. Malgré ses innombrables tentatives, il n'arrive pas à joindre le Service des Equivalences. Systématiquement la centrale téléphonique "rejette" son appel après plusieurs dizaines de minutes d'attente et il doit recommencer la procédure. Nous sommes à la fin du mois de mai et les examens de son frère commencent à la mi-juin. Connaissant le problème d'accessibilité du service, le service du médiateur lui demande de réessayer encore et de prendre patience ; sans succès, l'intéressé pourra reprendre contact avec le médiateur pour envisager une intervention.*

*Début juin, le réclamant revient vers nous. L'avis de la Commission d'Homologation ayant déjà été rendu depuis plusieurs semaines, le médiateur déclenche une procédure d'urgence auprès du Service des Equivalences.*

*Afin que le demandeur ne soit pas pénalisé par un retard administratif, le service du médiateur demande qu'un rendez-vous soit octroyé à l'intéressé afin qu'il puisse récupérer ses originaux. L'Administration admet l'urgence et, suite à un désistement, donne à l'intéressé un rendez-vous dans les temps impartis afin qu'il puisse récupérer ses documents scolaires originaux.*

## 7. L'information diffusée

Le Service des Equivalences a multiplié les supports d'information, a augmenté leur qualité et leur vulgarisation. Ainsi, le site internet a été totalement réactualisé, le rendant plus attrayant et plus compréhensible pour les usagers, une brochure d'information générale a été rééditée, toujours en collaboration avec diverses associations, une information claire et précise peut être obtenue par téléphone sur le répondeur... Malgré ces divers supports d'information, force est de constater que de nombreux demandeurs ne comprennent pas toutes les informations et commettent ainsi des erreurs dans la constitution de leur dossier. Il est également apparu que certains acteurs, en dehors du Ministère, n'actualisent pas l'information sur leur site internet ou autres supports d'information ou diffusent des renseignements erronés conduisant à des rejets de dossiers.

Ainsi, le Ministère de l'Education et de la Formation luxembourgeois a diffusé aux étudiants de dernière année une circulaire comprenant diverses informations erronées, ce qui a conduit certains demandeurs à introduire un dossier en inadéquation avec les prescrits réglementaires...

Nous avons également remarqué que certaines hautes écoles n'avaient pas actualisé leurs informations, induisant en erreur les demandeurs d'équivalence. Dans ces cas, l'Administration n'accepte pas le fait qu'une mauvaise information diffusée par un tiers soit considérée comme une circonstance exceptionnelle pour accepter un dossier non complet ou introduit en dehors des délais prescrits.

Mais il est également clair que certains demandeurs ne prennent pas réellement soin de la constitution de leur dossier en introduisant un dossier incomplet, ou sous de mauvaises formes administratives parce qu'ils n'ont pas lu de façon attentive les informations ou ne se sont pas bien informés dès le départ...

### ► Dossier 2004/528

#### Le service informe, le demandeur doit s'informer

*Mademoiselle Z., introduit sa demande d'équivalence de diplôme le 14 juillet 2005 en s'appuyant sur les informations reçues par une amie qui avait, l'année précédente, introduit une demande d'équivalence auprès du service adéquat. Elle envoie comme mode de paiement des frais administratifs un chèque de 124 €, non accepté par l'Administration, car ne correspondant pas à l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971.*

*Celui-ci détermine les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers qui imposent que les frais doivent être versés au plus tard le 15 juillet de l'année académique qui précède celle de l'inscription au moyen d'un virement bancaire ou par un versement postal au sein de l'Union européenne (les chèques n'étant pas admis). De plus, une autre pièce du dossier n'est pas probante, une simple photocopie de son relevé de notes est jointe au dossier.*

*Le service du médiateur considère la réclamation de la jeune fille comme non fondée, la responsabilité lui incombant, car elle n'a pas pris la peine d'effectuer des démarches d'information actives afin de constituer correctement son dossier.*

Les recommandations concernant l'information diffusée aux publics sur les conditions et les modalités pour introduire une demande d'équivalence de diplôme émises en 2004 ont largement été suivies d'effet. Nous ne pouvons qu'inviter le service à continuer les démarches entreprises et les collaborations avec les divers acteurs de terrain.

Afin que le support papier soit le plus utile possible, il serait opportun que celui-ci soit diffusé au plus tôt à tous les établissements scolaires afin qu'ils puissent le distribuer à leurs étudiants potentiels. De même, la circulaire devrait inviter chaque établissement scolaire à faire des liens directs avec le site des équivalences de l'enseignement obligatoire, afin que seule l'information officielle soit diffusée aux demandeurs.

## B. Les équivalences de diplômes de l'enseignement non obligatoire

Peu de dossiers concernant une équivalence de diplôme étranger de l'enseignement supérieur ont été traités et clôturés.

Il y a lieu de remarquer que les quelques contestations portées devant le service du médiateur dans ce domaine diffèrent sensiblement, quant à leur objet, des cas relevant du secteur de l'enseignement secondaire. Pour ce dernier en effet, il s'agit le plus souvent de difficultés dans la constitution ou le dépôt du dossier accompagnant la demande d'équivalence, autrement dit, de problèmes "administratifs". Pour le supérieur, en revanche, le problème soumis au médiateur vise plutôt un problème de fond : telle formation étrangère n'est, du point de vue de l'Administration, pas complètement équivalente à une formation en Communauté française, ce que conteste le réclamant.

Ici, le service du médiateur est confronté à la limite de sa mission : il n'a pas pour vocation et n'a pas la compétence pour apprécier le fond du problème, c'est-à-dire la "valeur" intrinsèque d'un diplôme. Ici, comme ailleurs, il n'est pas un "degré d'appel" de la décision administrative.

En revanche, il s'assure que le parcours administratif du dossier a été régulier et que la décision soit "raisonnablement" fondée.

Un autre type de difficulté, cadrant davantage avec la mission du service du médiateur, lui est également soumis : la correcte orientation donnée au dossier, selon les cas et le but poursuivi par le demandeur et les pertes de temps que peuvent occasionner les réorientations éventuelles.

En vue de poursuivre des études supérieures, il peut s'agir du service administratif qui décide de l'équivalence, que ce soit le Ministère, la haute école ou l'université. Si l'équivalence est demandée à des fins professionnelles, ce sera l'organe chargé d'éclairer l'autorité administrative (Commission interuniversitaire ou inspection de l'enseignement supérieur non universitaire).

A cet égard, les attributions de compétences opérées par la loi peuvent apparaître assez compliquées. Il serait cependant prématuré pour le service du médiateur d'en tirer quelque constat pertinent et, *a fortiori*, d'en déduire quelque recommandation.

### Dossiers portant sur les équivalences de diplômes de l'enseignement non obligatoire

Nombre total de dossiers : 10  
Demandes d'information écrites : 2  
Réclamations en cours : 2  
Réclamations refusées : 3  
Réclamations acceptées et clôturées : 3  
non fondées : 1  
fondées : 2  
Correction totale : 1  
Correction partielle : 1  
Correction impossible : 0  
Résolution spontanée : 0

#### ► Dossier 2005/156

##### Equivalence dans le non obligatoire et valorisation salariale

*Monsieur K. travaille en Belgique depuis des années. Il possède un diplôme turc de psychologie et aimerait obtenir une équivalence de son diplôme afin de bénéficier d'un barème plus avantageux dans le cadre de son travail.*

*Il fait une demande d'équivalence de diplôme en ce sens auprès du Service des Equivalences de l'Enseignement non obligatoire. Celui-ci l'informe qu'il est peu probable que son équivalence soit complète vu que son diplôme turc lui a été délivré après 4 ans d'études universitaires alors qu'en Communauté française de Belgique, le même diplôme est délivré après 5 années d'études.*

*Le Service des Equivalences le renvoie par la même occasion vers l'université de son choix pour examiner sa demande d'équivalence dans le cadre d'un programme complémentaire.*

*L'université de la Communauté française à laquelle il s'adresse lui indique par retour de courrier qu'elle ne peut donner suite à sa demande. Cette fin de non-recevoir de l'université est basée sur le fait qu'elle "ne peut reconnaître l'équivalence à des fins professionnelles de diplômes complets de base de deuxième cycle".*

*En fait, la réponse, pour le moins laconique, de l'Administration a probablement orienté dès le départ le réclamant dans une mauvaise direction.*

*Bref, près d'un an plus tard, l'intéressé n'a pas avancé d'un pouce dans ses démarches pour l'obtention de son équivalence.*





" ...l'Administration se doit d'analyser toutes les possibilités pour octroyer une équivalence totale ou partielle à des fins professionnelles. "

*Cette partie de ping-pong, ainsi que l'amaigrissement du portefeuille de Monsieur K. confronté à de multiples frais le pousse à faire appel au service du médiateur.*

*Nous interrogeons le Service des Equivalences de l'Enseignement non obligatoire afin de savoir si ce dossier peut être traité et analysé comme il se doit dans le but de fournir une information correcte et exacte l'intéressé quant à sa demande d'équivalence.*

*L'Administration se penche à nouveau sur son dossier et reprend contact avec le réclamant. Son dossier est soumis à l'Inspection générale de l'Enseignement supérieur pour l'examen d'une équivalence éventuelle à un grade d'assistant en psychologie – bachelier, qui lui permettra une valorisation salariale.*

Dans des cas de ce type, l'Administration se doit d'analyser toutes les possibilités pour octroyer une équivalence totale ou partielle à des fins professionnelles.

**naissance professionnelle ne vaut pas équivalence de diplôme et ne peut donc tenir lieu de titre d'accès à l'enseignement.**

*De nationalité française, Madame L. a obtenu dans son pays le diplôme d'Etat d'infirmière. Exerçant depuis des années en Belgique francophone et souhaitant évoluer dans sa carrière, elle décide de suivre une formation d'infirmière spécialisée. L'accès en 4<sup>e</sup> année d'enseignement supérieur non universitaire lui est toutefois refusé par l'Administration de la Communauté française, car cette spécialisation est réservée aux titulaires d'un diplôme d'infirmier/-ère gradué/-e délivré en Communauté française (3 années d'études) ou aux titulaires d'un diplôme délivré à l'étranger, jugé équivalent. L'équivalence du diplôme de la réclamante n'a pas été jugée complète pour des raisons portant à la fois sur la durée des études accomplies (deux années au lieu de trois), et sur le volume des cours théoriques suivis, nettement moindre que pour le "graduat".*

*Madame L. dénonce un système lui paraissant absurde : depuis 1994, elle s'est vu reconnaître le droit d'exercer le métier d'infirmière exactement comme les titulaires d'un diplôme d'infirmier*

- **Dossier 2005/495**  
**Conditions d'accès à un programme d'études : la recon-**

*gradué délivré en Communauté française. Ceci, en application des dispositions du droit communautaire européen, qui assurent le libre établissement et la mobilité professionnelle.*

*Madame L. estime donc que la Communauté française ne respecte pas le droit européen. Elle pense en outre faire l'objet d'une discrimination par rapport à certains autres titulaires de diplôme d'infirmier étranger.*

*Ainsi, il existe une convention entre la Belgique et les Pays-Bas qui assure l'équivalence entre les diplômes d'infirmier délivrés respectivement dans ces deux pays, alors qu'il n'existe pas de norme semblable entre la Belgique et la France.*

*Madame L. saisit alors le service du médiateur de la Communauté française. Celui-ci procède à un examen attentif du dossier, notamment à l'aune du droit européen (information dispensée par la Commission européenne sur la reconnaissance réciproque des diplômes entre Etats membres ; directives européennes contenant ce système de reconnaissance ; Traité CEE ; arrêts de la Cour de Justice des Communautés européennes, dont certains étaient invoqués par la réclamante elle-même).*

*Le service du médiateur conclut que les droits de la réclamante n'avaient pas été lésés par la Communauté française, laquelle a agi conformément au droit et aux principes généraux de bonne administration.*

S'agissant de l'information recueillie sur le "système général de reconnaissance des diplômes", il est très clairement exposé que "le système général est un système de reconnaissance professionnelle des diplômes et non pas un système de reconnaissance académique. Il ne vise pas la reconnaissance des titres académiques aux fins de poursuivre des études dans un Etat membre".<sup>6</sup>

Cette même information mentionne également l'existence d'un "système de reconnaissance automatique des diplômes pour certaines professions". Parmi ces dernières, figure celle d'"infirmier en soins généraux". C'est "le droit de s'établir dans un pays de l'Union à titre d'indépendant comme à titre de salarié [qui] subsiste sur la base de la reconnaissance automatique du diplôme délivré par un Etat membre".<sup>7</sup>

Bien évidemment, l'examen des directives applicables (en particulier la directive 77/452) confirme ces informations.

Quant à la jurisprudence de la Cour de Justice européenne concernant ces dispositions, pourtant invoquée par la réclamante, elle se limite en réalité – et fort logiquement – à des considérations relatives au droit de libre établissement, d'accès à une profession ou d'exercice de celle-ci, à l'exclusion de décisions visant la poursuite d'études.

En résumé, on peut donc dire que la réclamante, puisqu'elle est autorisée à pratiquer le métier d'infirmière dans les mêmes conditions que les "infirmières graduées", a déjà bénéficié des effets du système mis en place au niveau européen, qui sont limités au libre établissement et à l'exercice d'une profession et sont sans incidence sur les possibilités d'accès à l'enseignement, dont les règles sont à rechercher dans le droit interne de l'enseignement.

Il faut par ailleurs écarter l'affirmation d'une discrimination subie par la réclamante en fonction de sa nationalité (affirmation reposant sur l'existence d'un accord belgo-néerlandais d'équivalence de diplômes et de l'absence d'accord similaire entre la Belgique et la France).

En effet, que l'équivalence soit reconnue (ou non) par voie de mesure générale ou par décision particulière, les critères et l'exigence quant au contenu de la formation suivie sont identiques et "en aucun cas, l'octroi des équivalences ne peut avoir comme résultat de reconnaître des études dont le niveau de formation et/ou le programme ne sont pas au moins égaux à ceux des études belges équivalentes".<sup>8</sup>

La Cour d'Arbitrage s'est déjà prononcée sur cette question, décidant que la règle visée "n'organise pas un régime discriminatoire mais permet tout à la fois que des mesures générales soient prises par le Gouvernement de manière à répondre à des demandes répétées d'équivalence entre des titres, diplômes ou certificats d'études délivrés à l'étranger par une même institution d'enseignement et que des demandes isolées puissent être prises en considération au terme d'une procédure que le législateur décreta a voulue rapide".

<sup>6</sup> <http://europa.eu.int/youreurope/nav/fr/citizens/factsheets/be/recognitionqualifications/generalsystem/fr.html>

<sup>7</sup> <http://europa.eu.int/youreurope/nav/fr/citizens/factsheets/be/recognitionqualifications/nurses/fr.html>

<sup>8</sup> Arrêté royal du 20 juillet 1971



## C. L'homologation

Plusieurs réclamations nous sont parvenues concernant les Commissions d'Homologation.

Même si leur nombre est relativement faible, nous avons choisi de leur consacrer un chapitre spécifique, l'homologation étant un acte indispensable à la validation des certificats et des diplômes.

Il concernera à la fois l'homologation proprement dite et les avis rendus par la Commission d'Homologation dans le cadre de l'examen des demandes d'équivalence de diplôme.

### Dossiers portant sur l'homologation

Nombre total de dossiers : 11

Demandes d'information écrites : 5

Réclamations en cours : 2

Réclamations refusées : 0

Réclamations acceptées et clôturées : 4

non fondées : 0

fondées : 4

Correction totale : 3

Correction partielle : 0

Correction impossible : 1

Résolution spontanée : 0

NB : Diverses réclamations ont porté sur la décision d'équivalence de diplômes, prise sur base de l'avis rendu par la Commission d'Homologation. Dans ces cas, comme la décision est déjà émise, c'est l'Administration qui a fait l'objet d'une éventuelle interpellation du médiateur. Ces dossiers ne sont donc pas repris ici et ont été comptabilisés dans le point réservé aux équivalences de l'enseignement obligatoire.

Deux Commissions d'Homologation sont constituées par l'Exécutif, elles sont des organes indépendants non soumis à la compétence hiérarchique du Ministère.

Ainsi, est instituée une Commission d'Homologation chargée d'homologuer les diplômes d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur et les certificats d'enseignement supérieur.

C'est aussi elle qui délivre les duplicata de diplôme homologué en cas, par exemple, de perte de celui-ci.

Elle a également un rôle important à jouer quand une équivalence est demandée pour un cursus scolaire secondaire suivi à l'étranger afin de poursuivre des études secondaires ou d'accéder aux études supérieures en Communauté française. Elle émet alors un avis qui est transmis au Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire du Ministère qui délivre la décision d'équivalence.

L'organisation et le fonctionnement de cette commission sont définis par l'arrêté du Gouvernement du 30 juin 1989.<sup>9</sup>

D'autre part, une autre commission est chargée d'homologuer les certificats d'apprentissage relatif à la formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises et les diplômes de chef d'entreprise délivrés par les centres de formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises. L'organisation et le fonctionnement de cette commission sont réglés par l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 28 décembre 1992.

Cette matière se caractérise par une multiplicité d'acteurs. Commissions, services administratifs, établissements scolaires, centres de formation, administrés... entrent en jeu à des moments différents de la procédure, selon le type d'études ou de formation poursuivis.

Elle se caractérise donc par une relation triangulaire entre :

- la commission chargée de l'homologation ;
- l'école ou le centre de formation ;
- l'Administration.

L'administré dont le diplôme ou le certificat doit être homologué est fréquemment en dehors de ce processus, l'école, le centre de formation ou l'Administration étant les liens directs dans son dossier avec la Commission d'Homologation. Comme l'illustre l'un des cas évoqués, cette relation triangulaire a parfois pour conséquence que l'administré se retrouve, bien malgré lui, pris en otage suite à un différend entre les deux autres acteurs. Deux cas de ce type ont été portés à notre connaissance : l'un concernait l'enseignement de promotion sociale ; l'autre, une formation professionnelle dispensée par l'IFAPME.

<sup>9</sup> La Commission d'Homologation est composée de deux sections, l'une pour l'enseignement secondaire général de plein exercice, l'autre pour les enseignements secondaires technique, artistique et professionnel de plein exercice ainsi que pour l'enseignement de promotion sociale de régime 1.

En raison de l'importance des actes posés par ces commissions pour l'avenir des administrés, nous émettons plusieurs recommandations afin d'augmenter l'information sur celles-ci et la compréhension des actes qu'elles émettent.

## 1. L'homologation d'une formation professionnelle

### ► Dossier 2005/297

#### Un administré pris en otage entre deux services

*Madame B. a suivi une formation de chef d'entreprise à l'IFAPME (Institut wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et des PME), pour devenir directrice de maison de repos. Elle a terminé et réussi cette formation en janvier 2002. Inquiète de ne pas voir sa formation homologuée, elle téléphone régulièrement au centre de formation, afin d'avoir des nouvelles. La réponse est invariablement la même : "votre diplôme est à la Commission d'Homologation".*

*En janvier 2005 (soit trois ans après la fin de sa formation), elle finit par apprendre du directeur que la Commission d'Homologation refuse d'homologuer sa formation, la direction territoriale de Liège de l'IFAPME n'ayant pas transmis les documents nécessaires à la Commission d'Homologation dans les délais prescrits par la réglementation. Totalement désespérée et excédée, Madame B. demande l'intervention du service du médiateur pour débloquer son dossier.*

*La procédure d'homologation est définie à l'article 4 de l'arrêté de la Communauté française du 28 décembre 1992 qui règle l'organisation et le fonctionnement de la Commission d'Homologation des certificats et diplômes de la formation permanente des classes moyennes et des PME. La procédure prévoit que les certificats et les diplômes, ainsi que les documents qui les accompagnent doivent être transmis par les centres de formation à l'Institut de formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises. Celui-ci doit alors les déposer au siège de la Commission d'Homologation avant le 30 novembre (ou dans les 45 jours qui suivent la délivrance des diplômes et certificats, lorsque ceux-ci sont délivrés après le 1<sup>er</sup> octobre). Le même article précise toutefois qu'en cas de force majeure, dûment justifiée, le président de la Commission peut accepter le dépôt de certificats et de diplômes hors délai.*

*Nous prenons donc immédiatement contact avec le président de la Commission d'Homologation afin de lui demander dans quelle mesure la notion de "force majeure" peut être ici retenue. Ce dernier nous fait savoir que les retards dans le chef de la direction territoriale de Liège sont fréquents. Dès lors, la Commission refuse désormais de les reconnaître comme cas de force majeure.*

*Même si la Communauté française est partie prenante dans ce dossier par le biais de l'intervention de la Commission d'Homologation, la réclamation de Madame B. porte à l'origine sur le fonctionnement de la direction territoriale de l'IFAPME. En conséquence, nous transmettons le dossier au médiateur wallon, en prenant soin de lui préciser que nous restons à son entière disposition pour le traitement de ce dossier.*

*Cette collaboration conduit à une intervention conjointe des deux médiateurs auprès de la ministre-présidente, doublement concernée en tant que ministre chargée de l'Éducation et de la Formation professionnelle. Suite à cette intervention, la ministre-présidente nous fait savoir que des instructions seront données aux différents intervenants dans ce dossier ; sans autres précisions. Les différents acteurs continuent à se renvoyer la balle et au bout de plusieurs mois, rien n'a bougé. Exaspérée, Madame B. a décidé d'entamer une action en justice pour faire valoir ses droits.*

Il ressort des contacts pris avec le président de la Commission d'Homologation que la notion de "force majeure" évoquée dans la réglementation susmentionnée est appréciée du point de vue des directions territoriales chargées de transmettre les documents à la commission et non à l'égard des personnes qui ont suivi les formations. Or, un retard de transmission des documents nécessaires qui ne résulte pas d'une situation exceptionnelle, comme c'est le cas dans ce dossier, comme dans d'autres semble-t-il, n'est évidemment pas considéré comme un cas de force majeure.

Même si le nombre de réclamations reçues en notre service à propos de cette problématique est insignifiant d'un point de vue purement statistique, ce cas met clairement en lumière une situation intolérable pour l'administré, victime d'un dysfonctionnement, sanctionné par l'Administration de la Communauté, dont il n'est pourtant en rien responsable. Il convient donc que le pouvoir politique réfléchisse au plus vite à une solution qui ne pénaliserait plus les personnes placées, à leur corps défendant, dans cette situation.

Dans la fragmentation de l'architecture institutionnelle de notre pays, il convient, une fois encore, de souligner ici l'intérêt de la bonne collaboration entre les médiateurs parlementaires. Celle-ci s'avère en effet très utile pour pointer un certain nombre de problèmes vécus au quotidien par les citoyens, dans leur globalité.

## 2. L'homologation des diplômes d'aptitude à accéder à l'enseignement supérieur et les certificats d'enseignement supérieur

### a) Qui fait quoi ?

La multiplicité des acteurs, évoquée précédemment, ne facilite pas l'information des administrés, comme l'illustrent deux autres cas évoqués ici. La question de l'homologation est pour beaucoup d'élèves un processus qui passe inaperçu, vu que ce sont les établissements scolaires qui se chargent de l'homologation de leur certificat ou diplôme. La Commission d'Homologation apparaît comme un acteur important quand un problème se pose...

#### ► Dossier 2005/630 Que faut-il faire homologuer ?

*Monsieur T. est candidat sous-officier et doit remettre, avant fin juin, à ses supérieurs le certificat de réussite de l'enseignement secondaire du deuxième degré. Il s'adresse très logiquement à son athénée pour obtenir ce document, mais à son grand désarroi, on lui fait savoir que le certificat ne pourra pas être délivré avant le mois de septembre car il faut encore le faire homologuer. Monsieur T. contacte alors en urgence la Commission d'Homologation qui lui donne une information contradictoire.*

*Il se tourne alors vers notre service qui vérifie la réglementation. Au terme de l'article 7 de l'arrêté du Gouvernement du 22 octobre 1998, relatif aux attestations, rapports, certificats et brevets délivrés au cours des études secondaires de plein exercice, le certificat relatif au deuxième degré ne doit pas être homologué.*

*Nous prenons immédiatement contact avec la direction de l'athénée pour l'informer plus précisément sur la réglementation et Monsieur T. peut ainsi entrer en possession de son certificat dans le délai qui lui était imparti.*

#### ► Dossier 2005/80 et dossier 2005/601 Que peut faire la Commission d'Homologation ?

*Monsieur D. contacte la Commission d'Homologation afin de lui demander une attestation de son diplôme homologué. Celle-ci lui envoie un formulaire de demande d'attestation. 10 jours plus tard, ledit courrier n'est toujours pas arrivé à destination. Un problème avec la Poste ?*

*Monsieur D. essaye de recontacter la Commission d'Homologation, dont la ligne est continuellement occupée.*

*Le service du médiateur en fait l'expérience à ses frais. Visiblement, seule une personne répond au téléphone.*

*Nous lui demandons de bien vouloir renvoyer ledit formulaire au réclamant et nous rendons compte à cette occasion que la personne qui répond au téléphone doit demander l'adresse de toutes les personnes qui la contactent, afin d'envoyer le formulaire en question.*

*Le document parvient finalement à Monsieur D. suite à plusieurs aller-retour avec l'Administration.*

*Monsieur V., quant à lui, a égaré ses différents certificats. La Commission n'ayant commencé à homologuer qu'à partir d'une certaine année, elle ne peut lui fournir les copies demandées. Finalement, c'est l'école où Monsieur V. a poursuivi ses études, qui lui fournira les attestations souhaitées.*

#### Recommandation 2005/4 : Créer un site internet concernant l'homologation des certificats et des diplômes.

Le service du médiateur recommande la conception d'un site internet où figureraient, entre autres, les informations suivantes :

- le rappel des conditions d'homologation pour chaque étape d'un cursus scolaire ou académique ;
- un répertoire où l'on pourrait retrouver à partir de quelle année la commission est en mesure de fournir des duplicata de diplômes pour un type d'études ou de formation déterminé ;
- un formulaire de demande de duplicata téléchargeable ;
- un guide pratique à l'usage des élèves et des étudiants qui doivent conserver leurs documents scolaires en vue de leur homologation, indiquant notamment combien de temps ils doivent les conserver.

## **b) Compréhension des avis de la Commission d'Homologation dans les dossiers d'équivalences de diplômes**

Diverses réclamations ont porté sur la lisibilité (forme) et la compréhension (bien-fondé) de l'avis émis par la Commission d'Homologation, préalablement à la décision d'octroyer ou non une équivalence de diplôme.

Les avis sont fréquemment présentés sous forme manuscrite, avec des abréviations, et rédigés dans un style ne permettant pas toujours de juger clairement de l'orientation donnée (équivalence partielle ou totale octroyée ou refusée). En outre, ils sont délivrés dans des délais variables.

Ainsi, divers étudiants sont confrontés à une décision qui restreint ou supprime leur projet scolaire et ne comprennent pas la raison d'une telle décision. Il est donc essentiel d'avoir une motivation claire et compréhensible pour le demandeur.

En effet, la motivation de la décision d'équivalence, fondée sur l'avis de la Commission d'Homologation, est dans la majorité des cas calquée sur cet avis. Dès lors, si sa motivation est lacunaire ou sujette à interprétation, ce manquement se répercute dans la décision administrative. Ces décisions d'octroi et de refus d'équivalence, émises quant à elles par l'Administration, sont des actes administratifs de portée individuelle soumis à la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs. Si le Conseil d'Etat permet des motivations restreintes, quand il y a afflux de demandes, celles-ci en n'étant pas motivées suffisamment ne permettent pas au demandeur de comprendre la motivation réelle du refus. S'il est clair que l'Administration ne peut motiver plus avant toutes les décisions faute de temps vu le nombre de demandes, une information complète se doit toutefois d'être donnée. L'enjeu étant important, une information sur la nature du refus et sur les possibilités pour le demandeur de lever la restriction doit lui être fournie

Certains avis de la Commission d'Homologation précisent ces informations, d'autres pas.

Il apparaît au service du médiateur que les avis ont des formes et/ou des motivations fluctuant en fonction de la section dans laquelle le dossier est analysé.

La Commission d'Homologation étant indépendante du Ministère et donc du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire qui émet les décisions, la liaison entre ces deux acteurs est parfois floue. Le demandeur reçoit directement l'avis de la commission et s'il ne le comprend pas ou si des pièces complémentaires lui sont demandées, il prend contact avec le Ministère qui soit interpelle la Commission d'Homologation, soit diffuse une information trop générale pour l'utilisateur...

### **► Dossier 2005/913**

#### **Aller à l'université pour suivre des études en informatiques mais pas dans une haute école...**

*Monsieur Y. est inscrit dans une haute école de la Communauté française pour y suivre des études en informatique de type long. Pour s'y préparer adéquatement, il a suivi une année spéciale math en Belgique.*

*Quelques années auparavant, son frère a décroché son diplôme supérieur dans la même école et dans le même domaine. Or, cette fois, l'avis de la Commission d'Homologation est favorable à l'octroi de l'équivalence au certificat homologué de l'enseignement secondaire supérieur (CESS), mais n'admet pas la poursuite des études dans l'enseignement supérieur de type long et de type court, si ce n'est pour des catégories "Pédagogie, Traduction et Interprétariat".*

*A l'université, il peut par contre poursuivre des études dans le domaine Sciences, ce qui lui donne accès à l'informatique. Mais, il n'a pas choisi de poursuivre sa scolarité dans ce type d'enseignement !*

Interrogé sur l'apparente incohérence de cette décision, le Service des Equivalences nous a fourni une explication circonstanciée.

La réglementation relative aux équivalences de l'enseignement secondaire en vigueur est celle de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des diplômes et certificats d'études étrangers. Cet arrêté s'applique quel que soit le type d'études que l'étudiant étranger désire poursuivre en Belgique. Cet arrêté précise en son article 1<sup>er</sup> lettre b) que "en aucun cas, l'octroi des équi-

valences prévues à l'article premier de la loi du 19 mars 1971 ne peut avoir comme résultat de reconnaître des études dont le niveau de formation et/ou le programme ne sont pas au moins égaux à ceux des études belges équivalentes ou donner accès à des études qui ne lui sont pas accessibles dans le pays où le diplôme a été délivré. Toutefois, ce dernier point n'est pas d'application pour les titres délivrés dans un Etat membre de l'Union européenne".

Cela signifie concrètement que la décision d'équivalence est calquée sur la situation de l'étudiant dans son pays d'origine et ne lui accorde ni plus ni moins de droits que s'il y poursuivait sa scolarité.

Dans le cas de Monsieur Y., et plus généralement des étudiants marocains, il s'avère que le Maroc restreint l'accès à certaines études supérieures par la réussite d'un concours ou examen d'entrée, d'une sélection sur dossier ou sur base des notes obtenues au baccalauréat ou encore suite à une formation complémentaire. Cette explication permet en effet de déduire "que le diplôme d'humanités n'est pas jugé suffisant dans le pays d'origine pour pouvoir poursuivre ces études" et donc de confirmer la justesse de la décision appliquée à Monsieur Y.

Toutefois, ayant eu connaissance d'étudiants marocains qui ont obtenu une décision d'équivalence sans aucune restriction, le médiateur a demandé ce qui fonde ce changement de position. Il apparaît que la Commission d'Homologation – et par là-même le Service des Equivalences – a modifié son attitude concernant les baccalauréats marocains au cours de ces dernières années. "En effet, chaque équivalence se base sur la réglementation en vigueur dans les pays ayant délivré le diplôme d'études secondaires et sur les informations dont nous disposons sur le système scolaire du pays concerné, au moment où la demande est introduite. Nous possédons à l'heure actuelle, grâce aux nouvelles technologies, plus d'informations sur le système marocain que nous n'en possédions les années précédentes, voire même les mois précédents. Sur base des informations dont nous disposons, nous pouvons affirmer qu'un étudiant marocain titulaire du baccalauréat peut, sans réunir d'autre condition, accéder uniquement aux filières reprises sur la décision d'équivalence (traduction et interprétariat, pédagogie pour l'enseignement de type court et de type long, sciences humaines et sociales et sciences pour l'enseignement universitaire).

Dans un système scolaire de type fermé, tel que le système marocain, c'est-à-dire un système où l'accès aux études supérieures est

majoritairement soumis à certaines conditions (examen, concours, résultats au baccalauréat, ...), il convient de distinguer le droit d'accès théorique aux études supérieures octroyé par la possession du diplôme de fin d'études secondaires de l'admission effective d'un étudiant qui, elle, est soumise à conditions. Or même si tous les bacheliers marocains ont théoriquement la possibilité de poursuivre leurs études supérieures dans toutes les universités ou hautes écoles du Maroc, il faut constater, dans les faits, qu'ils y sont effectivement admis après avoir satisfait à une ou plusieurs conditions supplémentaires".

Pour Monsieur Y., de même que pour les autres demandeurs qui reçoivent une équivalence partielle, d'autres possibilités sont offertes pour lever les restrictions contenues dans les décisions d'équivalences :

- présenter l'examen de maturité dont la réussite lève toutes les restrictions à la décision d'équivalence ;
- présenter les examens d'admission aux études de premier cycle organisés par les universités ou par les hautes écoles ;
- présenter les examens du jury de la Communauté française. Une fois ces épreuves réussies, l'intéressé sera titulaire du CESS ;
- il existe également des examens particuliers organisés par la Communauté française pour les étudiants qui souhaitent fréquenter l'enseignement de type paramédical.

Ainsi, même si une décision d'équivalence restrictive peut sembler sévère au demandeur, la Communauté française a mis en place divers processus permettant au plus grand nombre d'accéder à l'enseignement supérieur de son choix. Toutefois, pour bon nombre d'étudiants, malgré ces examens, le risque de perte d'une année scolaire est réel. En effet, lorsqu'ils reçoivent leur décision d'équivalence restrictive, les dates d'examens sont fréquemment dépassées.

Nous reviendrons vraisemblablement sur cette question dans notre prochain rapport.

#### ► Dossier 2005/583

##### Passer d'un type d'enseignement à un autre

Le jeune Th. est élève à l'Ecole européenne, en 5<sup>e</sup> secondaire francophone. A noter que dans ce système scolaire (5 années primaires et 7 années secondaires), la 5<sup>e</sup> secondaire équivaut à une 4<sup>e</sup> secondaire générale en Communauté française.



*Th. rate son année et le conseil de classe estime qu'il ne peut poursuivre dans l'enseignement général mais qu'il pourrait éventuellement suivre avec fruit l'enseignement technique de transition dans la classe supérieure. Ce type d'enseignement n'est pas dispensé à l'Ecole européenne et donc Th. doit quitter ce système pour rejoindre l'enseignement en Communauté où il s'inscrit sereinement en 5<sup>e</sup> secondaire technique de transition.*

*Pour régulariser l'inscription, il faut encore l'équivalence partielle du parcours de l'élève.*

*Surprise : il ne peut poursuivre en 5<sup>e</sup> technique de transition, mais bien en 5<sup>e</sup> technique de qualification.*

*Pour le technique de transition, il lui faudrait un document semblable à ce qu'en Communauté française on nomme "attestation A" (passage de classe non restrictif). Mais alors, on ne voit pas pourquoi Th. aurait été réorienté d'une forme d'enseignement à une autre, mais également de l'Ecole européenne vers notre système scolaire.*

*Nous intervenons en urgence et le service délivre finalement l'équivalence partielle souhaitée ne suivant pas l'avis de la Commission d'Homologation et qui, seule, permettra à Th. de suivre l'option qu'il a choisie en technique de transition.*

#### ► Dossier 2004/717

##### Comparer la durée des études pour reconnaître l'équivalence

*Le jeune S., luxembourgeois, a réussi sa 4<sup>e</sup> année secondaire et souhaite poursuivre sa scolarité en Communauté française où il a découvert une option "humanités sportives" qui lui permettra de combiner ses études et son sport favori, le basket, qu'il souhaite pouvoir exercer comme professionnel à l'avenir.*

*Il entreprend le parcours classique de demande d'équivalence, mais quel n'est pas son désappointement lorsqu'il apprend qu'il ne pourra être admis qu'en 4<sup>e</sup> année, alors que pour lui, cette année est déjà réussie et qu'au Grand-Duché, il poursuivrait très logiquement en 3<sup>e</sup> année.*

*C'est raisonner sans tenir compte de la différence de structure des enseignements dispensés en Communauté française et au Grand-Duché de Luxembourg, puisque leur durée n'est pas identique : 6 années (sauf exceptions) pour le secondaire en Communauté fran-*

*çaise et 7 années (aussi bien dans les filières "classique" et "moderne" que dans la filière "technique") au Luxembourg.*

*Par conséquent, si S. avait fait choix de poursuivre son parcours scolaire au Grand-Duché, en entrant alors au début de cette année scolaire en 3<sup>ème</sup> secondaire, il aurait eu trois années à accomplir : 3<sup>ème</sup>, "seconde", et "première".*

*S. ne subit dès lors aucun préjudice sur la durée naturelle de son parcours en étant accueilli en 4<sup>ème</sup> secondaire à Liège : il lui reste bien, sauf erreur, 3 années à accomplir : 4<sup>ème</sup>, 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup>.*

*Inversement, si son accueil en 5<sup>ème</sup> année à l'Athénée de Liège avait été avalisé, il aurait gagné une année sur ses condisciples luxembourgeois, qui seraient sortis du secondaire fort d'une année de formation secondaire en plus.*

*Si tous les ressortissants luxembourgeois faisaient le seul calcul du "gain de temps", les écoles luxembourgeoises seraient bien vides...*

#### La recommandation spécifique 2004/14 portant sur la motivation et la lisibilité des avis émis par la Commission d'Homologation reste d'actualité.

Ainsi pour augmenter la lisibilité des avis sur la forme, le médiateur recommande que les avis soient dénués d'abréviations, présentés sous forme dactylographiée et rédigés dans un langage compréhensible pour le citoyen.

Quant à la motivation, celle-ci devrait permettre au demandeur, en cas de refus ou d'équivalence partielle, de comprendre le fondement de cet avis en indiquant sur quels éléments la décision d'équivalence lui est refusée (valeur différente des études effectuées dans son pays d'origine, accès différents, résultats obtenus...).

La Commission d'Homologation devrait diffuser une information claire sur les possibilités pour le demandeur de lever les restrictions contenues dans son équivalence afin que celui-ci puisse prendre les dispositions nécessaires quant à son avenir scolaire le plus rapidement possible.

## D. Les allocations d'études

L'allocation d'études est une aide financière octroyée par la Communauté française aux élèves et aux étudiants de condition peu aisée, pour autant qu'ils suivent un enseignement de plein exercice. Est réputé de condition peu aisée, l'élève ou l'étudiant dont les ressources ou celles des personnes qui en ont la charge ou y pourvoient, n'excèdent pas un certain montant, fixé par le Gouvernement en application de l'article 4 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études.

A titre d'information, et afin de donner un aperçu de la charge de travail du Service des Allocations d'études, voici quelques chiffres éclairants, tirés du dernier rapport annuel d'activité du service :

- si on additionne les demandes d'allocations d'études secondaires et supérieures, ce ne sont pas moins de 142.532 dossiers de demandes qui ont été introduits l'an dernier (106.353 dans le secondaire et 36.179 dans le supérieur) ;
- 107.763 allocations ont été octroyées (84.970 allocations d'études secondaires et 22.793 allocations d'études supérieures), pour un montant total de 33.756.505,15 €.

La gestion des demandes d'allocations d'études est décentralisée : les dossiers sont traités par le bureau régional de la province où est situé l'établissement d'enseignement fréquenté par le demandeur. Comme on le verra plus loin, il en résulte que certains bureaux régionaux sont amenés à traiter un nombre de dossiers nettement plus important que d'autres, ce qui n'est pas sans conséquence sur le délai de traitement des demandes.

En cas de contestation de la décision le concernant, le demandeur peut introduire une réclamation auprès du Service d'Allocations d'études. Si la décision contestée est néanmoins maintenue, il peut alors introduire un recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études.

Rappelons ici l'obligation pour l'administré qui souhaite saisir le service du médiateur d'avoir au préalable exercé le recours administratif interne évoqué ci-dessus, conformément à l'article 15 § 2 de notre décret organique. A noter cependant qu'il nous arrive de traiter une réclamation introduite avant l'exercice du recours administratif interne prévu, lorsqu'un administré reste sans nouvelles de son dossier, malgré des tentatives infructueuses répétées de joindre le service.

Nous considérons en effet dans ce cas que le réclamant a bel et bien accompli les démarches préalables, requises par le même article 15 § 2 de notre décret.

Il est également utile de rappeler que le recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études ne doit pas avoir été intenté pour saisir valablement le médiateur. En effet, le Conseil d'Appel est une juridiction administrative. A ce titre, les décisions qu'il rend sont des décisions de nature juridictionnelle et donc, selon la formule consacrée, revêtues de l'autorité de la chose jugée. Il ne répond donc pas à la définition de "recours administratif interne" évoquée à l'article 15 § 2.

### Dossiers portant sur les allocations d'études

Nombre total de dossiers :	64
Demandes d'information écrites :	20
Réclamations en cours :	3
Réclamations refusées :	11
Réclamations acceptées et clôturées :	30
non fondées :	7
fondées :	23
Correction totale :	14
Correction partielle :	3
Correction impossible :	4
Résolution spontanée :	2

Comme l'an dernier, un certain nombre de réclamations qui nous sont parvenues en matière d'allocations d'études avait trait à la procédure d'introduction des demandes.

D'autres réclamations traitées cette année nous conduisent ci-dessous à évoquer de nouvelles problématiques, dont certaines font l'objet de recommandations.

Certaines d'entre elles concernent les pratiques administratives en matière d'information des administrés, essentiellement dans deux domaines : le suivi des dossiers et la procédure de recouvrement d'allocations provisoires, après fixation de l'allocation définitive.

D'autres interrogent la réglementation en vigueur, en particulier sur trois points : la prise en compte du revenu cadastral, l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi du

demandeur ou des personnes qui pourvoient à son entretien et le refus d'allocations d'études supérieures aux étudiants qui se réorientent vers des études de type court après avoir été inscrits dans l'enseignement universitaire ou supérieur de type long.

A noter un faible nombre global de réclamations par rapport au nombre de dossiers traités par le Service des Allocations d'études.

### 1. La procédure d'introduction des demandes

Dans notre premier rapport, nous avons souligné le nombre significatif de réclamations qui trouvaient leur origine dans la procédure en vigueur depuis 2002. Pour rappel, nous résumons les difficultés et effets pervers récurrents engendrés par celle-ci en trois points.

- introduction de deux formulaires distincts, à des dates différentes :
  - un formulaire d'admissibilité reprenant toutes les données concernant la situation financière et familiale du demandeur et de la (des) personne(s) qui pourvoient à son entretien ;
  - un formulaire d'octroi reprenant toutes les données concernant la situation scolaire ou académique du demandeur.

Source d'oublis et d'incompréhension, notamment chez celles et ceux habitués à la procédure antérieure qui ne nécessitait qu'un seul formulaire, l'application de cette nouvelle procédure était à l'origine de nombreux refus pour dossier incomplet ;

- demande d'une allocation d'études pour la 1<sup>re</sup>, la 3<sup>e</sup> ou la 5<sup>e</sup> année secondaire valable pour deux années d'études, à condition que l'élève qui la sollicitait n'ait jamais doublé ou suivi une année d'études d'un niveau égal ou inférieur à celle déjà faite.

Certes, cette procédure de renouvellement automatique permettait aux bénéficiaires de cette disposition de percevoir leur allocation dès le mois de septembre, sans nouvelles formalités administratives à accomplir. Dans les faits, il s'est néanmoins avéré qu'elle créait parfois la confusion dans l'esprit des nombreux parents qui sollicitaient des allocations pour plusieurs enfants, à la fois dans le secondaire et dans le supérieur. En outre, il convenait sans doute de prendre en compte

que la modification de la structure familiale d'une année à l'autre est une donnée de plus en plus courante ;

- obligation d'introduire les demandes d'allocations d'études sous pli recommandé mentionnée sur les formulaires, sur le site internet et dans la brochure éditée par le service, mais pas dans la réglementation.

Fort de ces constats, le service du médiateur avait formulé trois recommandations visant à améliorer la réglementation :

- en revenir à une procédure en une étape ;
- en revenir à l'annualité des demandes ;
- introduire l'obligation de l'envoi sous pli recommandé dans la réglementation.

Les deux arrêtés du 29 avril 2005, fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études (secondaires et supérieures) et les conditions de leur octroi répondent en tout point à ces recommandations.

L'obligation d'introduire son dossier par recommandé est souvent perçue comme tatillonne par l'administré. Pourtant, celle-ci s'avère parfois bien utile pour prouver que le dossier a bien été introduit, comme l'illustrent les deux cas ci-dessous.

#### ➤ Dossier 2005/554

##### **Sauvée par la preuve d'envoi recommandé**

*En septembre 2004, Madame B. introduit par recommandé, et sous le même pli, deux demandes d'allocation d'études supérieures pour ses deux fils : Adrien et Quentin. Les demandes sont adressées au Bureau régional du Hainaut. Adrien suit des études supérieures dans le Hainaut, mais son frère, lui, les suit à Nivelles.*

*Madame B. reçoit une décision favorable pour Quentin. Par contre, aucune nouvelle de la demande d'allocation pour son autre fils. Elle interroge donc l'Administration pour avoir des nouvelles de sa demande. Cette dernière répond qu'aucune demande d'allocation d'études n'a été envoyée au nom d'Adrien B. Elle précise que tous les dossiers ont été examinés et reclassés et que si cette demande avait été mal classée, l'Administration l'aurait retrouvée. Pourtant, il convient de souligner que l'intéressée a une certaine habitude de la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études, puisqu'elle en bénéficie depuis six ans, sans avoir jamais rencontré de problèmes administratifs.*

*Au chômage et séparée avec quatre enfants à charge, Madame B. a un impérieux besoin de ces allocations.*

*En désespoir de cause, elle s'adresse donc au service du médiateur.*

*Nous constatons tout d'abord que le ticket de caisse fourni par la réclamante atteste que l'envoi, supérieur à 100 grammes, comprenait plusieurs formulaires. En outre, nous relevons que le Bureau régional du Hainaut ne trouve pas trace du dossier qui dépend de son ressort, alors que la demande du ressort du Bureau de Bruxelles a bien été traitée par ce dernier, celui-ci n'en étant pourtant pas le destinataire original. En toute logique, il n'a pu l'avoir reçue que via le Bureau du Hainaut !*

*D'autre part, nous constatons que la notification par l'Administration du rejet de la réclamation introduite par Madame B. ne mentionne pas la possibilité pour l'intéressée d'introduire un recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études. La réclamante a donc été, de facto, privée de cette possibilité. Or, cette absence de communication des voies de recours est contraire au décret du 22 décembre 1994 relatif à la publicité de l'Administration. Celui-ci stipule en effet que la notification de toute décision à portée individuelle doit clairement indiquer : les voies de recours possibles, les instances compétentes pour en connaître, ainsi que les formes et délais à respecter par la personne qui s'estime lésée par la décision.*

*Suite à notre intervention, l'Administration fait parvenir à Madame B. de nouveaux formulaires lui permettant de réintroduire la demande d'allocation d'études égarée, pour l'année académique en cours.*

Dans le but de sensibiliser l'intéressée aux procédures administratives en vigueur, nous attirons néanmoins son attention sur le fait que chaque demande d'allocation doit faire l'objet d'un envoi recommandé séparé et sur le fait que les formulaires doivent être adressés au bureau régional de la province dans laquelle se situe l'établissement où l'étudiant, pour lequel la demande est introduite, poursuit ses études. Cette dernière remarque est évidemment importante dans les cas où des demandes sont introduites pour plusieurs enfants étudiants dans des provinces différentes, comme c'est le cas dans ce dossier.

## ► Dossier 2005/486

### Sanction lourde pour un formulaire manquant

*Le service du médiateur est saisi par un médiateur scolaire communal, intervenant pour Madame V. Cette dernière a introduit pendant deux années consécutives des demandes d'allocations d'études pour sa fille, élève en secondaire, et n'a jamais reçu de nouvelles de l'Administration. Le médiateur scolaire a pourtant écrit à deux reprises au Service des Allocations d'études.*

*Suite à notre interpellation, les recherches menées par le service restent en grande partie infructueuses ; aucune trace de la demande pour l'année scolaire 2003-2004 et seul un formulaire est en possession de l'Administration pour l'année 2004-2005.*

*L'Administration informe alors le service du médiateur que si l'intéressée peut fournir les récépissés prouvant les envois des formulaires par recommandé, ses demandes pourront être réexaminées.*

*La demande pour l'année 2003-2004 étant fort lointaine, l'intéressée n'a plus en sa possession ni les preuves d'envois par recommandé, ni les références du dossier. La réclamante ne peut donc fournir aucune preuve matérielle de sa demande pour cette année-là.*

*En revanche, pour l'année 2004-2005, elle fournit par nos soins à l'Administration un récépissé de dépôt de l'envoi recommandé envoyé en septembre 2004.*

*Dans un premier temps, l'Administration refuse de réexaminer la demande, les preuves matérielles de l'envoi des deux formulaires n'étant pas réunies...*

*Le service du médiateur repointe alors divers éléments dans le dossier : la situation sociale de l'intéressée, seule avec sa fille, bénéficiaire du revenu d'intégration sociale ; l'existence de preuves matérielles pour l'année 2004-2005 et l'impossibilité pour la réclamante de "rectifier le tir" concernant le formulaire qui n'est pas arrivé à bon port, puisque l'Administration n'a pas répondu aux différentes démarches.*

*Au vu de ces éléments, le service du médiateur trouve la sanction lourde et disproportionnée pour l'intéressée qui "passe à côté", deux années de suite, du bénéfice d'une allocation d'études à laquelle elle a droit, puisqu'elle répond tant aux conditions pédagogiques que financières. En conséquence, il plaide la révision du dossier pour l'année scolaire 2004-2005.*

*A titre exceptionnel, l'Administration accepte de réexaminer le dossier et un nouveau formulaire d'admissibilité est envoyé à Madame V. afin qu'elle puisse régulariser sa situation administrative et obtenir l'allocation pour sa fille.*

## **2. L'information des administrés**

Beaucoup d'administrés s'étonnent et s'indignent des délais nécessaires à l'examen de leur demande. Ils ne sont bien entendus pas conscients du nombre important de dossiers à traiter par l'Administration. Après parfois plus de six mois d'attente, ils s'inquiètent de savoir si leur dossier est bien parvenu à l'Administration et tentent, bien légitimement, de joindre le service pour s'informer.

L'impossibilité de joindre un gestionnaire de dossiers au bureau régional de Bruxelles-Brabant wallon, combinée à ce long temps d'attente, est à l'origine d'un pourcentage significatif des réclamations introduites cette année auprès du service du médiateur.

En charge du traitement des dossiers de tous les élèves et étudiants qui suivent leurs études dans les établissements d'enseignement de Bruxelles et du Brabant wallon (à l'exception de ceux des étudiants de l'UCL qui sont traités par le bureau régional de Namur), ainsi que de ceux qui suivent leurs études à l'étranger, ce bureau doit, il est vrai, faire face à une charge de travail très importante. A titre d'illustration, il est intéressant de savoir qu'à l'approche de la date limite fixée pour l'introduction des demandes, ce sont +/- 1.200 dossiers qui arrivent quotidiennement à ce bureau et que seuls deux agents sont affectés à leur enregistrement et quatre à leur traitement...

Devant cette charge de travail, le service a pris la décision de mettre en route un système de répondeur téléphonique permettant de décharger les gestionnaires de dossiers du traitement des appels téléphoniques, afin qu'ils puissent se consacrer exclusivement à l'examen des demandes. Le répondeur mis en place offre un choix d'options qui permet de commander les formulaires de demandes d'allocations et d'être informé sur la procédure d'introduction des demandes et sur les conditions d'octroi. Par contre, il n'offre aucune possibilité pour l'administré de joindre un agent en vue d'être renseigné sur le traitement de son dossier personnel.

Il s'agit là d'un choix dont les implications sont multiples, mais

aussi contradictoires, du point de vue de l'administré. Interrogé par le service du médiateur, le service nous a donné des chiffres montrant clairement que cette initiative a permis d'accélérer sensiblement le traitement des dossiers et, par voie de conséquence, le paiement des allocations à leurs bénéficiaires. Fin octobre, ce sont près de 7.000 allocations de plus qui ont été liquidées par rapport à l'an dernier. D'un autre côté, l'absence d'un accueil individuel personnalisé constitue indéniablement un recul dans le fonctionnement du service dans ses relations avec les administrés. Du point de vue de ces derniers, on doit aussi relever une inégalité de traitement par rapport aux demandeurs d'allocations dont le dossier est traité par les autres bureaux régionaux et qui disposent, quant à eux, de la possibilité de joindre le gestionnaire de leur dossier. Pour être complet, il faut aussi rappeler que chaque bureau régional est accessible aux demandeurs les lundi et mercredi après-midi. Il serait d'ailleurs indiqué de rappeler ces heures de visite dans le message d'accueil du répondeur mis en place par le bureau de Bruxelles-Brabant wallon.

**Recommandation 2005/5 : Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.**

Le service du médiateur préconise la mise au point pour les allocations d'études d'un système similaire à celui instauré par le Service des Equivalences permettant à l'utilisateur de savoir si son dossier a bien été reçu, s'il est complet et dans quelle phase de traitement il se trouve.

Dans une perspective de simplification administrative et de Gouvernement électronique, le développement de nouveaux outils informatiques pourrait également s'avérer très utile pour accélérer et améliorer le traitement lui-même des dossiers.

En réponse à une question parlementaire, le ministre de la Fonction publique a annoncé la mise à l'étude, dès le début de l'année 2006, de la faisabilité d'un projet permettant un dialogue entre les programmes informatiques de l'Administration fédérale de la Fiscalité, des Entreprises et des Revenus et ceux de la Communauté française, à propos des revenus imposables des demandeurs d'une allocation d'études. Cela devrait éviter à ceux-ci de devoir répéter les mêmes démarches, à de multiples reprises, auprès d'Administrations différentes.



## ► Dossier 2005/304

## Recouvrement échelonné possible ou pas ?

*En 2000, Madame C. introduit une demande d'allocation d'études pour sa fille. Cette dernière poursuit des études de communication. Théoriquement, les revenus pris en compte pour le calcul de l'allocation sont ceux de 1998. Mais comme le permet la réglementation, Madame C. sollicite une allocation provisoire, sur base d'une détérioration de sa situation financière consécutive à son divorce. Non seulement, elle se retrouve seule pour faire face aux frais liés à la scolarité de ses enfants, mais en outre, elle doit assumer la moitié des dettes contractées par son ex-époux.*

*Elle obtient une allocation provisoire, en attendant le calcul de l'allocation définitive, sur base des revenus de 2000 et de 2001. L'Administration dispose de cinq ans pour calculer l'allocation définitive et, le cas échéant, pour réclamer un remboursement, total ou partiel, de l'allocation provisoire.*

*En juin 2004, l'Administration réclame à l'intéressée le remboursement de la totalité de la somme octroyée à l'époque. Dans son courrier, le Service Contentieux du Service des Allocations d'études offre la possibilité au débiteur de lui adresser une demande écrite pour obtenir un remboursement par mensualités. Comme le font malheureusement beaucoup d'administrés, Madame C. n'y donne pas suite. Quelque temps plus tard, elle reçoit un rappel. A ce moment, elle est confrontée à de grandes difficultés personnelles : la maladie, puis le décès, de son compagnon. Elle ne réagit donc à ce rappel que fort tardivement. Elle répond à l'Administration qu'elle n'est pas en mesure de rembourser la totalité de la somme exigée ; sa fille non plus. Aujourd'hui diplômée en communication, celle-ci poursuit des études linguistiques et ne dispose par conséquent d'aucun revenu. Madame C. sollicite donc un délai supplémentaire ou, à défaut, un remboursement échelonné.*

*L'Administration refuse et menace de transmettre le dossier à l'Administration fédérale du Cadastre, de l'Enregistrement et des Domaines comme elle le fait toujours après avoir adressé les rappels d'usage. Devant ce refus, Madame C. se tourne vers le service du médiateur, qu'elle considère, selon ses dires, comme "son dernier recours".*

*Notre première démarche consiste à prendre contact avec le Service des Allocations d'études pour vérifier si le dossier a déjà été transmis à l'Administration fédérale du Cadastre. La réponse étant affirmative, plus aucune médiation n'est possible avec l'Administration de*

*la Communauté. Nous conseillons dès lors à la réclamante de prendre contact sans délai avec l'Administration du Cadastre, pour négocier avec elle un remboursement échelonné. Sur base des informations obtenues auprès de cette dernière à l'occasion du traitement de dossiers similaires, il s'avère en effet qu'elle se montre généralement ouverte à de telles modalités.*

Si aucune possibilité de médiation n'était possible dans ce dossier, celui-ci illustre néanmoins le rôle utile que le service du médiateur peut jouer comme guide dans le dédale institutionnel de notre pays.

Par ailleurs, l'examen de cette réclamation nous a aussi conduits à constater que la possibilité offerte par le Service Contentieux du Service des Allocations d'études de lui adresser une demande écrite pour obtenir un remboursement par mensualités n'existe plus dès lors que l'Administration procède à un rappel.

Cette décision a été prise suite à un contrôle de la Cour des comptes effectué en 2001, à l'occasion duquel la Cour a estimé qu'un comptable est tenu de procéder avec diligence à la récupération des droits qui lui ont été signalés. Il est cependant à noter que les débiteurs amenés à rembourser tout ou partie de leur allocation provisoire ne sont pas informés de l'absence de possibilité d'étalement en cas de rappel de l'Administration.

#### Recommandation 2005/6 : Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.

Le service du médiateur recommande d'indiquer dans le premier courrier adressé aux débiteurs amenés à devoir rembourser une allocation d'études indûment perçue que la possibilité de demander un remboursement par mensualités ne sera plus accordée dès lors que l'Administration devra procéder à un rappel.

### 3. La prise en compte du revenu cadastral

Comme nous le rappelions en introduction, l'octroi des allocations est réservé aux étudiants de condition peu aisée, selon les modalités déterminées par l'Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 (modifié à plusieurs reprises) fixant la condition peu aisée des candidats à une

allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études. Cette "condition peu aisée" est aujourd'hui essentiellement déterminée par 3 critères :

- le revenu net imposable globalement, majoré du revenu imposable distinctement ;
- le nombre de personnes fiscalement à charge à considérer dans le ménage ;
- le revenu cadastral repris aux codes 106, 107, 108, 109, 112 et 113 de l'avertissement-extrait de rôle des contributions.

Outre les plafonds de revenus imposables – qui varient en fonction du type d'enseignement et du nombre de personnes à charge à considérer dans le ménage – l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 mai 1999 (publié au Moniteur du 19 août 1999) a en effet introduit une restriction fondée sur le revenu cadastral des immeubles, autres que ceux occupés à titre d'habitation personnelle ou à des fins professionnelles personnelles. Au-delà de 100.000 francs belges indexés, l'allocation ne pouvait plus être octroyée. Cette restriction trouvait son origine dans l'analyse que certaines personnes sans revenus professionnels, mais avec un revenu cadastral parfois important, bénéficiaient d'allocations d'études.

A la fin de la dernière législature, cette disposition a été modifiée par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 4 février 2004. Publié au Moniteur belge du 25 mars 2004, cet arrêté limite drastiquement le plafond, abaissant celui-ci de 100.000 BEF indexés (2.500 €) à 745 € indexés et exclut même totalement certains revenus cadastraux autres que ceux de l'immeuble d'habitation personnelle ou occupé à des fins professionnelles personnelles (repris sous le code 109). L'arrêté en question précise que la mesure est d'application à partir de l'année scolaire ou académique 2004-2005.

Quatre mois plus tard, l'arrêté est à nouveau modifié, sur base du constat que la nouvelle mesure est plus drastique que celle prescrite par l'Administration des Contributions. En effet, une personne louant sa propre maison à un tiers se voyait exclue de l'allocation d'études en louant une autre maison pour y habiter, alors qu'aucun bénéfice financier n'était tiré de cette location.

On doit constater que le changement de réglementation n'a pas fait l'objet d'une information adéquate, ce qui a eu pour conséquence que de nombreux demandeurs d'allocation, habitués à la percevoir dans le passé et dont la situation financière n'avait pas changé, ont été surpris de se voir refuser leur demande, sur base de leur revenu cadastral. Notons également qu'aucune mesure transitoire n'a été prévue pour les élèves et étudiants ayant déjà entamé des études.

Si l'objet du présent rapport n'est pas de détailler les modifications intervenues dans la réglementation de manière exhaustive, nous tenons ici à pointer tout particulièrement le caractère désormais exclusif du **code 109**, lorsque ce dernier apparaît sur l'avertissement-extrait de rôle du demandeur. Sa présence l'exclut en effet d'office du bénéfice d'une allocation d'études. Pour rappel, ce code reprend les revenus cadastraux des biens donnés en location à une personne physique qui les affecte à l'exercice de sa profession.

Ce motif d'exclusion intervient donc en amont de toute autre considération. Comme l'illustre le cas évoqué ci-dessous, cette disposition spécifique semble générer des effets pervers. C'est ainsi que plusieurs demandeurs d'allocation, dont les revenus sont pourtant très faibles, ont fait les frais de cette mesure, parce qu'ils louent par exemple un petit garage à un exploitant.

#### ► Dossier 2005/425

##### Un problème de revenu cadastral

*Monsieur et Madame A. bénéficient depuis plusieurs années d'allocations d'études pour leurs trois enfants. Pour l'année académique 2004-2005, seul un de leurs enfants étudie encore dans l'enseignement supérieur.*

*Cependant, cette année, l'Administration leur refuse l'allocation d'études en motivant son refus par l'existence d'un revenu cadastral dépassant le plafond fixé à 753,99 €.*

*Les intéressés contestent cette décision, tant auprès de l'Administration que du cabinet de la ministre compétente, en justifiant d'un revenu cadastral de 704 €. Administration et cabinet maintenant leur position, les parents font appel au service du médiateur.*

*Après examen du dossier, il s'avère que la motivation fournie par l'Administration est erronée. Dans le cas des intéressés, ce n'est pas le plafond des revenus cadastraux admissibles qui justifie le refus de l'allocation, mais bien la nature du revenu cadastral.*

*En effet, les parents ont aménagé dans leur propre maison d'habitation, un atelier à des fins professionnelles pour leurs deux enfants qui ont terminé leurs études. Cette location est inscrite sur l'avis d'expertise-extrait de rôle en code 109, le code qui reprend les revenus cadastraux des biens donnés en location à une personne qui les affecte à l'exercice de sa profession. La réglementation est claire : quel que soit son montant, un revenu de ce type exclut d'office le droit à une allocation d'études.*

*Comme dans bon nombre d'autres cas similaires, le service du médiateur doit déclarer la réclamation non fondée car l'Administration applique de façon juste la réglementation en vigueur et ne peut y déroger.*

Ce cas illustre le constat que cette nouvelle disposition relative au code 109 exclut du bénéfice des allocations d'études des demandeurs qui vivent parfois dans des situations sociales difficiles. En effet, les parents sont tous deux pensionnés depuis plusieurs années, leurs revenus s'élèvent à un peu moins de 11.000 € par an et ils n'ont pas acquis de nouveaux biens. Le fait de louer à leurs enfants un atelier dans leur propre habitation ne génère pas pour eux une augmentation de revenus importante. Leur manque à gagner est d'ailleurs plus élevé que le peu de revenus générés par la location de l'atelier à leurs fils...

**Recommandation 2005/7 : Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.**

Le service du médiateur recommande de :

- supprimer le caractère exclusif de certains types de revenus cadastraux et considérer ceux-ci dans leur globalité, quelle qu'en soit la nature ;
- procéder à l'évaluation des effets pervers éventuellement constatés suite à l'introduction des revenus cadastraux dans les conditions de revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études.

**4. L'allocation provisoire en cas de perte d'emploi principal ou de cessation d'activité**

► **Dossier 2004/753**

**Demande d'allocation d'études suite à une perte d'emploi**

*En août 2001, Mademoiselle M. perd son emploi et se retrouve au chômage. Elle décide alors de reprendre des études et entame un régentat en sciences humaines. Après avoir bénéficié d'une allocation d'études pour l'année académique 2002-2003, sa demande pour l'année 2003-2004 est refusée. Ses revenus de l'année de référence (2001) sont en effet trop élevés, conséquence de son travail presté durant une partie de l'année et d'un pécule de vacances anticipé.*

*Elle introduit alors une demande pour obtenir une allocation provisoire, sur base de ses revenus de 2002, puisque c'est cette année-là que la baisse de ses revenus consécutive à la perte de son emploi a produit ses pleins effets. Pour cette année, ses revenus n'atteignaient d'ailleurs pas le minimum requis pour être imposables. Cette demande est également refusée. La réglementation stipule en effet clairement que pour pouvoir prétendre à une allocation provisoire suite à une perte d'emploi, celle-ci doit être survenue au plus tôt au cours de l'année précédant l'année d'études pour laquelle l'allocation est sollicitée (en l'occurrence, 2002). Or, elle a perdu son emploi en 2001.*

*Mademoiselle M. introduit une réclamation, mais l'Administration maintient sa décision. Elle introduit alors un recours devant le Conseil d'Appel des Allocations d'études. Celui-ci confirme logiquement la décision, mais selon les dires de l'intéressée, son président et ses membres étaient d'accord pour considérer cette disposition de la réglementation comme "aberrante".*

*Mademoiselle M. s'adresse au service du médiateur pour faire part de son expérience et nous demander d'examiner cette situation. La décision de l'Administration est parfaitement conforme à la réglementation. Son fonctionnement dans ses relations avec les administrés n'est pas ici en cause. Le service du médiateur joue donc dans ce cas son rôle de "veille active", en faisant usage du pouvoir qui lui est conféré par l'article 18 § 5 de notre décret organique qui lui permet de suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes réglementaires, sur base des réclamations dont il a été saisi.*





“ ...lorsque le revenu est diminué par suite du décès, du divorce ou de la séparation de fait de la personne qui a la charge de l'entretien du candidat, il est tenu compte de cette nouvelle situation. ”

Théoriquement, les revenus de référence pris en considération pour l'examen d'une demande d'allocation d'études sont ceux de l'avant-dernière année précédant celle au cours de laquelle débute l'année scolaire ou académique envisagée. Il existe à ce principe général quelques exceptions, prévues aux articles 7 et 8 de l'arrêté du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études, ainsi que les critères servant à déterminer leurs montants.

Selon les cas de figure envisagés dans ces deux articles, l'année de survenance de l'événement qui peut motiver une demande d'allocation provisoire diffère. C'est ainsi que lorsque le revenu est diminué par suite du décès, du divorce ou de la séparation de fait de la (ou des) personne(s) qui a (ont) la charge de l'entretien du candidat ou y pourvoi(en)t, il est tenu compte de cette nouvelle situation, à la condition qu'elle se soit produite au cours de l'avant-dernière année précédant celle au cours de laquelle débute l'année scolaire ou académique envisagée. Par contre, et comme on l'a vu dans le cas évoqué ci-dessus, l'année prise en compte n'est pas la même en cas de perte de l'emploi principal (sans qu'aucune indemnité soit allouée) ou

de cessation de toute activité lucrative, y compris la faillite. Dans ces cas, il faut que l'événement se soit produit pendant l'année qui précède celle au cours de laquelle débute l'année scolaire ou académique envisagée. Si Mademoiselle M. avait introduit sa demande d'allocation provisoire suite à une situation de divorce ou de séparation de fait survenue à la même date, elle aurait pu en bénéficier.

**Recommandation 2005/8 : Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.**

Le service du médiateur recommande de modifier l'article 8 de l'arrêté du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer leurs montants, de manière à aligner les dispositions relatives à la perte de l'emploi principal ou de la cessation d'activité sur celles relatives aux situations de décès, divorce ou séparation de fait.

## 5. La réorientation du cursus académique

### ► Dossier 2005/382

#### Victime de la réorientation de ses études ?

*En 1999, Mademoiselle J. entame des études de vétérinaire. Elle réussit sa première année, mais rate la seconde. Elle fait alors une nouvelle tentative, mais se rend compte qu'elle n'est pas faite pour ces études. Elle prend alors une année sabbatique et décide de donner à ses études une nouvelle orientation. En 2003, elle entame donc des études d'assistante en psychologie. Contrairement aux études de vétérinaire, il s'agit d'études de type court. Elle réussit sa première année. Arrivée en seconde, elle sollicite une allocation d'études, sa situation financière et familiale ayant changé. Au grand étonnement de sa mère, qui agit en son nom, sa demande est refusée. Elle ne comprend pas ce refus et se tourne vers le service du médiateur.*

*Renseignements pris auprès de l'Administration, il s'avère que le refus est motivé par une disposition de la réglementation qui fixe les conditions d'octroi des allocations d'études supérieures. Celle-ci stipule qu'un étudiant qui a été régulièrement inscrit durant plus de deux années académiques dans l'enseignement universitaire ou dans l'enseignement supérieur de type long, et qui se réoriente ensuite vers des études classées dans l'enseignement de type court, ne peut plus bénéficier d'une allocation d'études. Or, Mademoiselle J. a été inscrite dans l'enseignement universitaire durant trois années académiques. La décision de l'Administration est donc bien conforme à la réglementation en vigueur. C'est pourquoi, nous signalons à l'intéressée que si la notification de la décision qui lui parviendra prochainement la renseignera sur la voie de recours dont elle dispose pour contester la décision, nous attirons néanmoins son attention sur le fait que l'Administration ne peut modifier sa décision, dès lors que celle-ci relève d'une correcte application de la réglementation.*

Interpellés sur cette situation ainsi portée à notre connaissance, nous constatons que cette disposition constitue en fait une exception au principe général défini à l'article 4 de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures et les conditions de leur octroi, en vertu duquel aucune allocation d'études n'est accordée pour l'année académique pendant laquelle le candidat répète une année d'études ou suit une année d'études d'un niveau égal ou inférieur à celle qu'il a déjà faite.

A la lumière du cas évoqué ci-dessus, nous considérons cependant que cette disposition, qui pénalise la réorientation vers des études classées dans l'enseignement de type court, récompense mal la lucidité et la sagacité des étudiants qui, à un moment donné de leur parcours académique, par exemple au terme de leurs candidatures, jugent préférable de réorienter le choix de leurs études. La supprimer respecterait d'ailleurs l'esprit qui préside à l'article 5 dudit arrêté, quand il précise qu'une allocation d'études pourra à nouveau être accordée au candidat si, après son dernier échec, il a terminé avec fruit deux années d'études consécutives.

#### Recommandation 2005/9 : Préserver les allocations en cas de réorientation vers des études de type court.

Le service du médiateur recommande de modifier l'article 6 de l'arrêté du 29 avril 2005 fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures et les conditions de leur octroi, de manière à ouvrir le droit aux allocations d'études pour les étudiants qui se réorientent vers des études de type court, même lorsque ceux-ci ont été inscrits plus de deux années dans l'enseignement universitaire ou supérieur de type long (suppression de la limitation à deux ans au plus).

Cette modification respecterait d'ailleurs l'esprit de la réglementation quand elle précise qu'une allocation d'études pourra à nouveau être accordée si le candidat a terminé avec fruit deux années d'études consécutives après son dernier échec.



## E. Les relations scolaires

Parmi les services administratifs de la Communauté française dont le fonctionnement peut faire l'objet d'une réclamation auprès du service du médiateur, figurent les établissements d'enseignement organisé par la Communauté, sans distinction de niveau (depuis la maternelle jusqu'à l'université) ou de nature (enseignement de plein exercice ou de promotion sociale, école ou internat...).

C'est la raison pour laquelle il est utile et pertinent, en termes de présentation de l'activité du service du médiateur, de distinguer, comme nous le faisons dans le présent chapitre, les problématiques relatives aux relations scolaires. Celles-ci doivent être entendues comme tout ce qui n'intéresse pas directement l'Administration de l'enseignement (AGERS), mais qui intervient dans la relation entre un étudiant, un élève et/ou ses parents et un établissement d'enseignement. A l'occasion, une interaction et une collaboration avec l'Administration ou un autre service du Gouvernement (notamment un délégué ou un commissaire du Gouvernement) n'est cependant pas exclue. Par ailleurs, nous avons choisi d'assimiler les jurys de la Communauté aux établissements d'enseignement organisé par celle-ci, vision justifiée par la similitude des missions confiées à ces deux types de "scolarité" différents.

Dans ce champ d'activité des relations scolaires, on peut donc rencontrer des cas concernant, par exemple :

- des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement ;
- des réclamations quant au coût de la scolarité (droits d'inscription, minerval...);
- des problèmes liés à l'exclusion d'un élève en cours d'année ;
- des contestations relatives au déroulement d'épreuves ou à une décision d'échec scolaire ;
- des difficultés d'ordre plus relationnel ;
- des demandes d'information sur les droits et devoirs des écoles, des élèves, des parents...

### Dossiers portant sur les relations scolaires

**122 dossiers** ont été instruits dont 64 concernent l'enseignement obligatoire et 58 l'enseignement non obligatoire

Nombre total de dossiers :	122
Demandes d'information écrites :	39
Réclamations en cours :	5
Réclamations refusées :	48
Réclamations acceptées et clôturées :	30
non fondées :	7
fondées :	23
Correction totale :	4
Correction partielle :	8
Correction impossible :	6
Résolution spontanée :	5

Tous niveaux confondus, les dossiers se répartissent dans les grands champs suivants :

pédagogie-orientation-programmes :	25 dossiers
inscriptions :	53
exclusions-absences :	16
dispenses-dérogations :	6
conflits relationnels :	22

D'emblée, il faut préciser qu'en la matière, le service du médiateur ne peut pas tout faire.

Des limites d'ordre légal, que l'on peut classer en trois catégories, viennent baliser ses possibilités d'intervention, d'où le nombre important de dossiers refusés dès leur introduction.

En premier lieu, viennent les limites liées directement à la compétence du service du médiateur : ainsi, pour rappel, seuls les établissements du réseau de la Communauté française sont des services administratifs communautaires et peuvent donc faire l'objet d'une mission de médiation. En d'autres termes, seules les réclamations portant sur une école, un athénée, un internat, un institut supérieur, une académie, une haute école, une université... organisé(e) par la Communauté, peuvent être traité(e)s par le service, à l'exclusion donc de toutes les demandes concernant un établissement d'enseignement subventionné (officiel ou libre).

A ces dernières, le service du médiateur tente d'apporter, quand c'est possible, une réponse sous la forme d'une information ou d'une orientation, ainsi qu'il sera précisé ci-après.

En deuxième lieu, se rencontrent les bornes liées au respect des conditions de recevabilité de la demande formulée auprès du service du médiateur. Pour mémoire, une réclamation est irrecevable si les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés ou, à défaut, si aucune démarche auprès du service mis en cause n'a été accomplie par le réclamant dans le but de trouver une solution. Or, dans ce type de matière, bon nombre de recours administratifs internes ont été prévus.

A seul titre d'exemple, et en guise de simple rappel, on peut citer notamment les recours prévus en cas de refus d'inscription ou d'admission<sup>10</sup>, en cas d'exclusion d'un élève en cours d'année<sup>11</sup>, en cas de contestation sur le déroulement des épreuves scolaires ou académiques<sup>12</sup>... Il en résulte que, dans bien des cas, le service du médiateur est là pour informer le demandeur de l'existence de ces recours, manifestement ignorés d'un grand nombre de personnes.

A cet égard, nous saluons l'effort fourni par l'AGERS en termes de publicité de ces dispositifs, pour ce qui concerne l'enseignement obligatoire, avec la mise en ligne, sur internet, d'une information détaillée, à laquelle il nous est souvent donné de renvoyer<sup>13</sup>.

Il serait sans doute utile qu'une information aussi performante

et claire existe pour ce qui concerne les autres types de recours, notamment en cas de refus d'inscription ou d'exclusion, et le service du médiateur saisit l'occasion de ce rapport pour en formuler expressément la recommandation.

Enfin, en troisième lieu, se trouvent les limites liées à l'existence de services "similaires" au service du médiateur, pour une matière spécifique : dans un tel cas, le service du médiateur soit oriente la personne vers le service *ad hoc*, soit, si une réclamation formelle lui est déjà parvenue, il en communique directement le dossier audit service similaire. Il est tout particulièrement fait référence ici d'une part, aux dispositifs existants pour la "médiation en milieu scolaire" (médiateurs scolaires et équipes mobiles) dépendant de la Direction générale de l'Enseignement obligatoire, et, d'autre part, bien que les cas y donnant lieu soient plus rares, lorsque sont en jeu les droits fondamentaux d'un enfant (atteinte à son intégrité physique, morale, psychologique ou sexuelle), au Délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant<sup>14</sup>.

Au-delà de ces trois catégories de limites juridiques à l'intervention du médiateur, s'ajoutent des limites pragmatiques. Ainsi, il convient d'apprécier, au cas par cas, en fonction des circonstances, s'il est possible d'intervenir utilement : que

<sup>10</sup> Les références – et les procédures ! – varient suivant les niveaux et/ou les réseaux d'enseignement.

Voici les principaux textes de référence :

- pour l'enseignement obligatoire : décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre (dit "décret Missions") (Mon.b. 23 septembre 1997), chapitre IX, articles 76 et suivants ;
- pour l'enseignement supérieur non universitaire en hautes écoles : décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles (Mon.b. 1 septembre 1995), art. 26 ;
- pour l'enseignement universitaire : décret du 31 mars 2004, définissant l'enseignement supérieur, favorisant son intégration à l'espace européen de l'enseignement supérieur et refinançant les universités (dit "décret Bologne") (Mon.b. 18 juin 2004), art. 47 ;
- pour l'enseignement supérieur artistique : décret du 20 décembre 2001 fixant les règles spécifiques à l'enseignement supérieur artistique organisé en écoles supérieures des Arts (organisation, financement, encadrement, statut des personnels, droits et devoirs des étudiants) (Mon.b. 3 mai 2002), art. 38.

<sup>11</sup> - pour l'enseignement obligatoire, décret dit "Missions", références précitées ;

- pour l'enseignement supérieur non universitaire en hautes écoles : décret du 5 août 1995, références précitées, art.27.

<sup>12</sup> - pour l'enseignement obligatoire, décret dit "Missions", références précitées ;

- pour l'enseignement supérieur non universitaire en hautes écoles : arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 juillet 1996 fixant l'organisation de l'année académique et les conditions de refus d'inscription et portant règlement général des examens dans les hautes écoles organisées ou subventionnées par la Communauté française (Mon.b. 20 juillet 1996), art. 25 et suiv. ;

- pour l'enseignement universitaire : décret du 5 septembre 1994 relatif au régime des études universitaires et des grades académiques (Mon.b. 08 novembre 1994), Chapitre VIII, article 31 (règlement des examens propre à chaque autorité universitaire).

<sup>13</sup> <http://www.enseignement.be/citoyens/annuaires/sec/thematiques/recours/recours.asp>

<sup>14</sup> Pour plus de détails à ce sujet, voir le 1<sup>er</sup> rapport du service du médiateur de la Communauté française, pp 135 et 154.

reste-t-il en effet au médiateur comme possibilités d'action lorsque tous les recours administratifs prévus ont été exercés – préalable exigé par ailleurs – et n'ont pu donner satisfaction au réclamant, alors que ce dernier persiste à estimer que son dossier n'a pas été traité comme il aurait dû l'être ?

Cette appréciation sur l'opportunité d'une intervention fait évidemment partie intégrante du travail quotidien du service du médiateur et n'en est d'ailleurs pas la moindre part.

Quelle que soit sa décision à cet égard, elle est toujours soigneusement motivée à l'attention du réclamant. Ces dernières considérations ne sont bien entendu pas propres à la matière des relations scolaires, mais elles y trouvent un écho particulier, vu le nombre de recours administratifs prévus dans ce domaine...

Malgré toutes ces limites, malgré toutes ces réserves, il a été donné au service du médiateur de traiter notamment d'un certain nombre de cas que nous regroupons en :

1. Inscription et admission scolaires
2. Droits d'inscription
3. Exclusion d'un établissement
4. Déroulement d'épreuves, contestation d'échec, procédures de recours
5. Difficultés relationnelles
6. Questions de droit scolaire... ou non

### 1. Inscription et admission scolaires

Diverses réclamations ont porté sur la contestation d'un refus d'inscription ou d'admission dans tel établissement, telle classe ou telle formation, le refus étant lui-même motivé pour les raisons les plus diverses : caractère non finançable de l'étudiant, âge d'un écolier, conditions d'accès à la formation non remplies... Il fut parfois question aussi de contestations sur le coût de la scolarité (droit d'inscription, minerval...), indépendamment de l'octroi d'une allocation d'études (sujet traité par ailleurs).

Enfin, certains cas sont en quelque sorte mixtes : le problème qui se pose pour l'admission dans l'établissement d'enseigne-

ment trouve en fait son origine dans le traitement de la demande d'équivalence du diplôme étranger dont l'étudiant est porteur. Mais ce problème d'origine – que nous aurions donc pu traiter dans le chapitre consacré aux équivalences – est source d'une autre difficulté plus aiguë encore, puisque, si le premier peut être résolu sans préoccupation de délai, l'admission, en revanche, est tributaire de termes précis (mais variables d'un établissement à l'autre) et auxquels il ne peut en principe être dérogé. Le comptage des étudiants réguliers, notamment, est ici en jeu. Pourtant, matériellement, l'entrepris même d'un processus de médiation requiert du temps.

C'est donc cette acuité particulière du problème qui nous a déterminés à traiter de quelques cas d'équivalence dans le présent chapitre.

Une autre raison peut également expliquer ce choix : parfois, l'administré expose – et, le cas échéant, démontre – que c'est l'information dispensée par l'établissement lui-même qui, erronée ou incomplète, a induit les difficultés rencontrées par la suite avec le Service des Equivalences, empêchant une admission... Bref, les rapports entre écoles et l'Administration peuvent être croisés.

#### ► Dossier 2005/726

##### Une dérogation est-elle indispensable ?

*A la prochaine rentrée scolaire, Madame G. souhaite inscrire sa fille, qui aura alors 5 ans et demi, en 1<sup>ère</sup> année primaire. Le centre PMS et l'institutrice sont d'un avis contraire, estimant que la petite fille devrait être inscrite en 3<sup>e</sup> maternelle.*

*Étant donné cette divergence de points de vue, l'école demande aux parents de produire une dérogation ministérielle pour que l'enfant puisse passer en 1<sup>ère</sup>.*

*La maman se tourne vers nous pour savoir ce qu'elle peut faire et si elle doit en effet obtenir une dérogation.*

*La disposition légale d'application en l'espèce<sup>15</sup> prévoit : que "par dérogation [aux règles ordinaires], le mineur soumis à l'obligation scolaire, peut, après avis du chef d'établissement et du centre psycho-médico-social compétent, fréquenter la première année de l'enseignement primaire dès l'âge de cinq ans[...]"*

<sup>15</sup> Loi du 29 juin 1983 concernant l'obligation scolaire (Mon.b. 6 juillet 1983), art. 1<sup>er</sup> § 4 1<sup>o</sup>

*Une chose apparaît clairement : la dérogation découle de la loi elle-même, qui en fixe les conditions, et il n'est, dès lors, pas nécessaire d'obtenir une dérogation spécifique. En revanche, il est moins assuré de savoir si l'avis du chef d'établissement et du CPMS doivent être "conformes", s'apparentant en quelque sorte à une autorisation.*

*A cet égard, les compléments d'information apportés par voie de circulaire, permettent de préciser que les avis de la direction de l'école et du PMS sont obligatoires mais ne lient pas les parents qui prennent seuls la décision de s'y rallier ou non.*

► **Dossier 2005/128**

**On vous fait une fleur ? Attention aux épines !**

*Étudiant africain, Monsieur S. a pu s'inscrire en première licence d'une université organisée par la Communauté française. Cette inscription a été acceptée en dépit du fait qu'il ne répondait pas aux critères pour être reconnu comme étudiant finançable. L'université disposant de la possibilité d'inscrire un nombre limité de ressortissants non européens dans son cas, elle en a fait bénéficier l'intéressé, à la condition qu'il paie des droits complémentaires d'un montant supérieur à 2.200 €. Ainsi devenu étudiant régulier, Monsieur S. a suivi tous les cours et passé les examens. Avec une moyenne d'un peu moins de 50 %, il a malheureusement échoué lors de la session de septembre.*

*Lorsqu'il se présente au secrétariat des études pour se réinscrire, on lui laisse entendre que sa demande risque d'être rejetée. Sa crainte est confirmée dans le courant du mois d'octobre, quand le recteur lui signifie par courrier que sa réinscription est refusée : n'étant toujours pas finançable et ayant échoué, il devient persona non grata au sein de l'institution. Stupéfait d'apprendre qu'il n'a pas le droit de "bïsser" sa première licence, Monsieur S. fait appel au service du médiateur.*

*L'analyse de sa situation administrative montre que, comme l'année précédente, Monsieur S. ne réunit pas les conditions normalement requises pour faire valoir un droit à l'inscription. Interrogée sur ce cas – qui n'est pas isolé –, l'université nous explique qu'elle aurait néanmoins accepté la réinscription de l'étudiant, même non finançable, si celui-ci avait réussi son année.*

*Cette situation nous paraît présenter une anomalie : malgré le fait qu'il est reconnu comme étudiant régulier, l'intéressé ne jouit donc pas de l'ensemble des droits garantis aux autres étudiants de*

*sa promotion. Plus précisément, son inscription en première licence est subordonnée à une condition implicite et assez singulière : il doit impérativement réussir son année, dès la première tentative, pour ne pas être exclu de l'université.*

*Aucune seconde chance ne lui sera offerte, à l'inverse des étudiants ordinaires.*

*Au moment où il a été inscrit en première licence, après s'être acquitté de droits d'inscriptions complémentaires importants, Monsieur S. n'a pas été prévenu de cette restriction. Son investissement personnel, en temps comme en argent, était assorti d'un risque considérable dont il n'a pas été averti par les autorités académiques. S'il avait été correctement informé dès le départ, peut-être n'aurait-il pas engagé de telles dépenses...*

*Bien que conforme à la lettre de la législation, ce type de refus de réinscription ne laisse pas de poser des questions en matière d'équité et de bonne information à l'égard de l'administré.*

► **Dossier 2005/346**

**Examen de maîtrise de langue française, une fois par an**

*En décembre 2004, Monsieur Z., un étudiant non européen inscrit dans une haute école de la Communauté française, reçoit de celle-ci une lettre recommandée par laquelle il apprend que son inscription est annulée et qu'il ne peut plus fréquenter les cours. Le motif est le suivant : Monsieur Z. a passé deux fois, au cours de la même année académique, un examen de maîtrise de la langue française. La réussite de cet examen conditionne, en effet, l'admission dans l'enseignement supérieur pour les non-francophones et la législation n'autorise qu'une seule tentative par année. Or, Monsieur Z., en septembre, avait déjà effectué sans succès une première tentative dans une autre haute école.*

*L'étudiant conteste auprès de la direction, mais cette dernière confirme la décision. Selon elle, il aurait agi en toute connaissance de cause et aurait manqué à ses devoirs en ne l'informant pas, au moment de l'inscription à l'épreuve de français qu'elle organise en septembre, de sa précédente tentative. Il aurait du reste été informé verbalement, comme les autres étudiants, au moment de la présentation de l'examen, de cet élément susceptible d'entraîner son invalidation. Le "pot aux roses" aurait été découvert plusieurs semaines après, lors de la vérification opérée par l'Administration de la Communauté française. Jurant de sa bonne foi, Monsieur Z. saisit alors le service du*

médiateur et dénonce un manque d'information de la part de la Communauté française pour cette matière spécifique.

Notre service vérifie la législation et la manière dont la procédure administrative a été suivie.

En l'occurrence, il apparaît qu'aucune faute ne peut être reprochée à la haute école, celle-ci ayant strictement respecté les normes en vigueur. En effet, l'arrêté du 30 juin 1998 du Gouvernement de la Communauté française, relatif au programme et à l'organisation par les hautes écoles de l'examen de maîtrise suffisante de la langue française, est tout à fait clair. Il indique, en son article 1<sup>er</sup>, que "l'étudiant ne peut présenter ledit examen qu'une seule fois au cours de la même année académique". Par ailleurs, la circulaire n°00853 du 17 mai 2004 impose aux établissements d'enseignement supérieur d'informer explicitement les étudiants du fait qu'ils ne pourront présenter l'examen de maîtrise de la langue française qu'une et une seule fois au cours de l'année académique en cours. La circulaire précise "La Direction générale de l'Enseignement obligatoire se verra contrainte de mettre fin à la scolarité de l'étudiant(e) qui, ayant échoué à l'épreuve, transgresserait cette disposition en allant présenter l'examen dans un autre établissement et y obtiendrait la mention réussite".

Dans le cas de Monsieur Z., nous découvrons toutefois un élément susceptible d'entraîner une certaine confusion. Le document signé au moment de sa première tentative d'inscription attirait certes son attention sur l'importance de ne présenter l'examen qu'une seule fois, mais d'une manière peu claire. Le document était même ambigu et sans doute difficile à comprendre pour un non-franco-phone. Qu'on en juge : "Attention : la présente attestation ne produit les effets qui en découlent en vertu des décret et arrêté susvisés que si le (la) candidat(e) n'a présenté l'examen qu'une seule fois au cours de la même année académique". On relèvera qu'un tel document n'avertit en rien de l'interdiction de présenter ultérieurement ledit examen : il vérifie simplement que le candidat en est à sa première tentative...

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, le service du médiateur ne peut que confirmer à l'étudiant la validité de la décision prise à son encontre, ses protestations de bonne foi ne suffisant pas dans un tel cas de figure. Son dossier fait néanmoins apparaître un problème d'information des étudiants étrangers confrontés à la passation d'un examen de maîtrise de la langue française.

Ces deux derniers cas (2005/128 et 2005/346) illustrent qu'une information lacunaire, déficiente, voire simplement

peu claire peut être la source de grosses difficultés administratives et de contestations évitables.

Une recommandation générale peut donc être formulée pour qu'une information aussi claire que possible soit concrètement donnée aux élèves et étudiants par l'établissement auprès duquel ils sont inscrits ou vont s'inscrire.

#### **Recommandation 2005/10 : Une meilleure information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur.**

Le médiateur recommande aux établissements d'enseignement supérieur d'offrir une information précise à leurs (futurs) étudiants.

Et ceci, particulièrement en matière de :

- financement des études : chaque année, des étudiants non finançables sont accueillis dans des universités ou des hautes écoles. Certaines autorités académiques conditionnent la poursuite de leur cursus à une réussite dès la première année, ne leur laissant donc aucune possibilité de bisser. Le service du médiateur recommande qu'au minimum, ces étudiants soient explicitement avertis, à l'entrée et avant le paiement des droits d'inscription, de cette condition particulière ;
- examen de la maîtrise de la langue française : la législation interdit à un étudiant étranger de présenter plus d'une fois, au cours d'une même année académique, l'examen de maîtrise de la langue française. Compte tenu de la longueur des procédures de vérification opérées par l'Administration de la Communauté française, il est essentiel que chaque étudiant soit dûment informé et que l'on évite ainsi, en cours d'année, des désinscriptions douloureuses ;
- minerval : préciser que le paiement du minerval ne vaut pas comme inscription en qualité d'élève régulier et que d'autres conditions doivent être remplies (décisions d'équivalences -adhésion au règlement des études).
- équivalence de diplôme : information complète et détaillée via les sources officielles de la Communauté française (brochure – site – circulaire...).

Il nous semble de surcroît utile que cette information soit assurée par une source unique, c'est-à-dire uniforme pour tous les établissements d'enseignement en Communauté française.



En effet, dans un esprit tout à fait louable et animé des meilleures intentions, certains établissements diffusent leur “propre” information, en paraphrasant les sources officielles, réglementaires ou décrétales. Ce genre d’initiative augmente cependant le risque d’erreur, en particulier lorsque la réglementation vient à être modifiée et que le site de l’établissement n’est pas réactualisé en conséquence. Il est donc souhaitable que l’information parvienne aux établissements par voie de circulaire, puis soit relayée intégralement par les établissements d’enseignement aux étudiants.

La voie électronique permet d’ailleurs d’y procéder très facilement.

#### ► Dossier 2005/511

##### Chômeur ou étudiant, à prouver

*Monsieur P.R. suit les cours de première année en graduat agro-industrie dans une haute école du Hainaut.*

*Il n’en est pas à son coup d’essai puisqu’il a déjà fréquenté d’autres premières années de formation supérieure.*

*Après le passage d’un vérificateur de la Communauté française pour garder sa qualité d’étudiant régulier, Monsieur P.R. doit fournir un document administratif de fin d’émargement à l’ONEM, selon les termes de la dispense accordée lors de l’année académique précédente (dispense de pointage pour suivre les cours).*

*Tant que cette démarche n’est pas réalisée, l’intéressé est considéré comme élève libre et non plus comme élève régulier. Malgré le formulaire de la CAPAC spécifiant la renonciation de l’intéressé aux allocations de chômage, le vérificateur maintient sa position, à savoir l’incompatibilité du statut d’étudiant régulier et du statut de chômeur. Ce contrôle administratif, fin mars de l’année scolaire, met en péril l’année d’étude de cet étudiant en ne lui permettant plus de passer les examens de fin d’année.*

*Le réclamant s’adresse à nous pour intervenir rapidement en son dossier, vu l’urgence liée à la proximité des examens. Nous prenons directement contact avec le service juridique de la haute école impliquée et avec le Commissaire de Gouvernement pour lequel travaille le vérificateur concerné.*

*Nous leur démontrons le caractère difficilement conciliable de la situation individuelle de l’intéressé et celles prévues concrètement*

*dans la circulaire n° 863 de la rentrée académique 2004-2005. Nous constatons aussi une coresponsabilité dans le chef de la haute école qui ne s’est pas montrée assez exigeante en matière de documents administratifs utiles, selon les dispositions prévues dans la réglementation fédérale de référence (l’article 93 de l’arrêté royal du 25 novembre 1991 et l’article 50, 9° de l’arrêté ministériel du 26 novembre 1991 tel que modifié par les arrêtés ministériels du 4 juin 1992 et du 30 novembre 1995).*

*Notre analyse factuelle et réglementaire de la situation du réclamant nous permet de convaincre le Commissaire de Gouvernement de lui rendre sa qualité d’étudiant régulier. Cependant, il a perdu sa qualité d’étudiant finançable au détriment des finances de la haute école.*

L’étudiant a répondu globalement aux exigences de l’Administration et a gardé ses droits essentiels et l’école, partiellement responsable de la situation, a perdu le bénéfice de son subventionnement, mais a évité le risque de voir l’étudiant se retourner contre elle.

On notera cependant l’effort de simplification administrative opéré dans la circulaire n°1174 de rentrée académique 2005-2006 des hautes écoles. Désormais, celles-ci ne doivent plus vérifier la régularité de la situation d’un étudiant demandeur d’emploi au regard de la réglementation chômage, au motif que le contrôle de cette dernière n’est pas du ressort de la Communauté française. Il importe seulement d’avertir l’étudiant que la situation de demandeur d’emploi indemnisé est, sauf dérogation accordée par l’ONEM, le FOREM ou l’ORBEM, incompatible avec celle d’étudiant.

#### ► Dossier 2005/953

##### L’école refuse une (pré)-inscription sans preuve matérielle d’une demande d’équivalence

*Quand Monsieur Z. souhaite s’inscrire dans une université, il ne peut fournir ni attestation de dépôt, ni accusé de réception, mais seulement un courrier du Service des Equivalences indiquant que la preuve originale de paiement est manquante. L’université ne considérant pas ce courrier comme une attestation de dépôt et l’intéressé ne pouvant prendre un rendez-vous sur place, vu l’inaccessibilité du service, il saisit le médiateur. Contact est alors pris avec le Service des Equivalences qui estime que la preuve de paiement contenue dans le dossier est pertinente.*

*Or, les inscriptions se clôturent dans deux jours et le risque est grand pour l'intéressé de se voir refuser et de perdre une année, une procédure d'urgence est enclenchée et la décision d'équivalence est émise le jour même.*

**Recommandation 2005/11 : Uniformiser au sein des établissements de l'enseignement supérieur les preuves d'introduction de demandes d'équivalences de diplôme.**

Afin de ne pas discriminer un étudiant en fonction de sa situation géographique (qui lui permet ou non de déposer son dossier au Service des Equivalences et par là-même d'obtenir une attestation de dépôt) ou de la célérité avec laquelle l'Administration traite son dossier, le service du médiateur recommande que tous les établissements se réfèrent aux mêmes documents probants et harmonisent leur pratique en matière de (pré-)inscription.

Nous renvoyons également à la **recommandation 2005/1**, concernant le Service des Equivalences de l'enseignement obligatoire, qui vise à offrir la possibilité de télécharger via le site internet une attestation de dépôt, permettant à tous les établissements scolaires de connaître l'état réel du dossier et d'en tenir compte dans les processus d'admission et d'inscription.

► **Dossier 2005/315**

**Abandonner son année en avril, faute d'équivalence**

*Mademoiselle C. a envoyé son dossier de demande d'équivalence par envoi simple le 3 juillet 2004.*

*Etant sans nouvelles du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire, elle prend contact avec lui par téléphone le 16 août. Elle apprend à cette occasion que son dossier n'est pas arrivé et n'est donc pas enregistré.*

*La fonctionnaire qui lui répond lui propose de reconstituer un dossier et de se présenter lors d'un rendez-vous fixé le 25 août. L'intéressée constitue donc à nouveau un dossier mais ne peut fournir la preuve originale du paiement effectué vu qu'elle a été envoyée dans le premier courrier perdu. Elle avait cependant pris avec elle la photocopie du bordereau d'envoi du mandat de 124 €, daté du 3 juillet 2004.*

*En parallèle, elle demande une enquête auprès des services postaux français afin de retrouver son premier courrier perdu.*

*Le dossier est refusé par l'Administration qui le considère "hors délais". Malgré tout, Mademoiselle C. poursuit sa scolarité dans une haute école en Communauté française. Ne se satisfaisant pas de ce refus, la réclamante écrit à deux reprises pour faire état du problème. Elle n'a pas, dit-elle, obtenu de réponse.*

*Saisi, le service du médiateur entame une procédure d'urgence auprès de l'Administration, vu les délais : nous sommes déjà au mois de mars 2005 et l'intéressée n'est toujours pas fixée concernant sa décision d'équivalence.*

*Dans sa réponse, l'Administration invoque que "le simple fait de s'être acquitté des frais administratifs dans les délais ne constitue nullement la preuve d'un dépôt de dossier dans les délais fixés par la réglementation".*

*Le service du médiateur réinterpelle Mademoiselle C. afin de trouver de nouvelles preuves attestant de sa bonne foi. Celle-ci produit une photocopie de son relevé de notes et de sa carte d'identité, certifiés conformes en date du 2 juillet 2004 par la mairie de sa localité ; or dans la constitution de son deuxième envoi à l'Administration, les mêmes documents sont datés du 16 août 2004.*

*Le service du médiateur en déduit que Mademoiselle C. a donc demandé par deux fois la certification conforme des mêmes documents. Les administrations françaises ne délivrent ce genre de document que lorsqu'ils sont à destination d'une Administration étrangère, il est donc légitime de penser qu'ils étaient à destination de la Communauté française, l'école se contentant de simples copies.*

*Ainsi, si son dossier, qu'elle prétend avoir envoyé le 3 juillet 2004, n'a effectivement jamais été réceptionné par les services administratifs, la production de pièces toutes datées d'avant le 15 juillet et un paiement effectif le 3 juillet semblent plaider la bonne foi de la réclamante. Ses démarches vis-à-vis de la poste, ses demandes d'information de suivi de son dossier auprès du Service des Equivalences et la reconstitution rapide de son dossier appuient, nous semble-t-il, la version exposée par la réclamante : celle-ci est victime d'une perte malencontreuse de son dossier par la poste, et la conséquence de cette perte est très lourde.*

*Suite à l'interpellation du service du médiateur, le dossier est réexaminé par le Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire. L'intéressée n'obtiendra pas l'équivalence de son diplôme,*

*sa demande de dérogation est refusée faute de preuves matérielles suffisantes, le Service des Equivalences ne suivant pas les arguments présentés par le service du médiateur.*

*Si la haute école a jusqu'au mois de mars accepté que l'étudiante suive les cours de première année, en attendant la production de sa décision d'équivalence, en avril 2005, Mlle C. ne peut plus suivre sa scolarité comme élève régulière et ne pourra donc pas passer ses examens.*

Si le cas ci-dessus relaté l'a été dans le présent chapitre plutôt que dans celui consacré aux équivalences de diplômes, c'est parce qu'il fournit l'occasion d'avancer un certain nombre de considérations qui concernent les conditions pratiques d'admission dans les établissements d'enseignement supérieur.

Tout d'abord, il convient que les étudiants qui doivent, à l'occasion de leur inscription dans un établissement d'enseignement supérieur, présenter une décision d'équivalence de leur diplôme étranger, soient clairement informés par ledit établissement des délais précis dans lesquels ils doivent fournir ce document... Il apparaît que les réclamants qui s'adressent au service du médiateur ne semblent pas toujours percevoir l'importance de la complétude de leur dossier administratif avant l'issue de ce délai.

Le terme du délai doit être clairement identifié et justifié. S'agissant des hautes écoles, la loi<sup>16</sup> dispose en principe que : «*tout étudiant peut s'inscrire dans la haute école de son choix jusqu'au 15 novembre de l'année académique en cours, sans préjudice des droits de recours [contre la décision de refus d'inscription]<sup>17</sup>».* Mais ce droit de l'étudiant n'est pas absolu et souffre un certain nombre d'exceptions :

- fixation d'une date de clôture plus précoce dans le règlement des études<sup>18</sup> ;
- clôture générale anticipée par décision de la direction (atteinte des limites en infrastructure et/ou en personnel enseignant) ;

- refus d'une inscription particulière pour une des causes énumérées dans le décret précité (cause disciplinaire ou candidat à l'inscription non finançable).

En revanche, l'étudiant qui n'est pas encore en mesure de produire une décision d'équivalence de son diplôme étranger n'est pas visé par les possibilités de refus individuel d'inscription. Le service du médiateur a pourtant rencontré le cas d'un institut supérieur libre qui fixait un délai – très précoce de surcroît puisqu'il s'agissait du 14 août – imposé aux étudiants étrangers (UE ou hors UE) pour présenter un dossier complet d'inscription. La date ultime d'inscription dans cet établissement était pourtant fixée au 14 octobre.

Le service du médiateur ne pouvant agir directement auprès d'un établissement d'enseignement libre, il s'en est référé à la Commissaire du Gouvernement, qui, de concert avec le vérificateur de la Communauté française, a rappelé à la direction de l'institut et de la haute école concernés, ses obligations légales et réglementaires en la matière.

Malgré le rappel de l'importance de ces informations précises et correctes concernant les conditions d'inscription et d'admission, nous devons aussi saluer la décision de l'établissement qui a autorisé l'étudiante dont le cas vient d'être exposé, à fréquenter les cours malgré son statut administratif incertain, et ce, en considération de la médiation qui était en cours.

En effet, si celle-ci avait pu aboutir, mais que l'étudiante s'était vu refuser l'accès aux cours, dès le 15 novembre, l'étudiante n'aurait eu, bien que "régularisée", plus aucun espoir de réussite. Et la médiation même n'aurait eu dès lors aucun sens.

Bien entendu, il convient que chacun prenne ses responsabilités et une telle décision doit être clairement exposée à l'étudiant et comprise par celui-ci : en aucun cas, elle ne préjuge de l'issue de la médiation. Elle peut même empêcher l'étudiant qui en bénéficierait provisoirement et qu'elle ferait s'illusion-

<sup>16</sup> Décret du 5 août 1995 fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles (Mon.b. du 1<sup>er</sup> septembre 1995), art. 26.

<sup>17</sup> Le délai nécessaire à ce recours est donc ajouté au délai prenant terme au 15 novembre.

<sup>18</sup> A vrai dire, le service du médiateur n'a pas, à ce jour, pu identifier précisément la disposition qui permet une telle fixation, dérogatoire à la date légalement fixée, même si le principe même d'une possibilité de dérogation générale se comprend aisément en raison du nombre nécessairement limité de places dans les établissements.

ner, de saisir d'autres alternatives qui lui seraient encore ouvertes, par exemple dans le pays d'origine de son diplôme. La qualité de l'information est, à cet égard aussi, primordiale.

Ceci explique également que le service du médiateur, lorsqu'il est confronté à un semblable problème, avertisse sans tarder l'établissement d'enseignement de sa décision d'entamer un processus de médiation entre l'étudiant et le Service des Equivalences, et ceci, sans égard au réseau de l'école. L'avis d'intervention doit en principe se retrouver dans le dossier d'inscription de l'étudiant.

Ceci explique enfin que le service du médiateur émet deux recommandations afin notamment d'articuler au mieux le système des recours administratifs prévus en la matière (et ceux-ci sont lourds puisqu'il s'agit de recours au Gouvernement), les possibilités de médiation et l'autorisation que le Gouvernement peut également accorder – sur avis conforme du Conseil pédagogique <sup>19</sup> – à une inscription après la date légale limite.

#### ► Dossier 2005/316

##### Deux dossiers pour la même personne

*Mademoiselle A., étudiante française, a envoyé un dossier d'équivalence avant le 15 juillet 2004 au service ad hoc.*

*Par deux fois, le Service des Equivalences lui réclame des documents pour compléter son dossier alors qu'elle affirme qu'elle a tout envoyé. La haute école où l'intéressée suit ses études saisit le médiateur. Nous sommes en février 2005 et le vérificateur vient de déclarer l'inscription de cette étudiante irrégulière.*

*En analysant les pièces fournies par Mademoiselle A., le médiateur fait l'hypothèse qu'une erreur d'encodage due à l'orthographe du nom de famille de cette étudiante occasionne l'ouverture de deux dossiers différents au sein du Service des Equivalences. Les deux dossiers pris séparément sont donc incomplets mais complémentaires puisqu'il s'agit d'une seule et même personne.*

*Renseignements pris auprès du Service des Equivalences, le dossier expédié par l'intéressée a effectivement fait l'objet d'un double*

*encodage. Après le regroupement de ces deux dossiers, il s'avère que la preuve originale de paiement est toujours manquante au dossier de l'intéressée.*

*Une fois le document fourni, l'équivalence est établie et Mademoiselle A. peut poursuivre régulièrement son année académique.*

**Recommandation 2005/12 : Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire et de l'Enseignement non obligatoire.**

Les établissements scolaires ont également des difficultés à joindre le Service des Equivalences, *ad hoc*. C'est pourquoi, le service du médiateur recommande de mettre en place une ligne directe d'information sur les dossiers d'équivalences accessible aux seuls établissements scolaires.

Cette recommandation et celle relative aux améliorations possibles du site internet devraient permettre de diminuer considérablement le nombre d'appels téléphoniques, ainsi que l'incertitude du demandeur et des établissements scolaires quant au traitement des dossiers.

## 2. Coût des études : les Droits d'inscription spécifiques

Le droit d'inscription spécifique, en abrégé le DIS, doit être normalement acquitté par les élèves et étudiants étrangers hors Union européenne qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire.

Le DIS a été instauré par les articles 59, 60 et 61 de la loi du 21 juin 1985 concernant l'enseignement. Cette loi a été modifiée par l'article 27 du décret-programme du 26 juin 1992 et précisée par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 25 septembre 1991.

Chaque année, la circulaire de rentrée académique pour les hautes écoles rappelle une série de dispositions relatives au DIS comme les montants, les exemptions, les documents

<sup>19</sup> Décret du 5 août 1995, précité, fixant l'organisation générale de l'enseignement supérieur en hautes écoles (Mon.b. du 1<sup>er</sup> septembre 1995), art. 26, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2.



requis et les modalités de remboursement. Il s'agit d'actualiser les éléments de la circulaire du 15 décembre 1992.

Les questions centrales en matière de DIS se focalisent sur les possibilités d'exemptions, vu son coût relativement important à ajouter au minerval classique. On compte une dizaine d'exemptions pour lesquelles des éléments probants spécifiques doivent être communiqués et selon des échéances prédéfinies.

On doit souligner que, suite à un contrôle de la Cour des comptes (durant la période 2001-2003) relatif à la perception des DIS mis à charge des élèves et des étudiants étrangers, des mesures correctrices ont été prises par la Communauté française pour renforcer la bonne application de cette législation.

La Communauté française a demandé à ses vérificateurs placés sous l'autorité d'un Commissaire du Gouvernement d'être particulièrement attentifs à cette problématique aux enjeux financiers déterminants en termes de recettes complémentaires.

Les dossiers de réclamation relatifs au DIS ont permis de préciser notre rôle par rapport aux Commissaires de Gouvernement.

Pour des cas de ce genre, une collaboration entre le service du médiateur et le Commissaire du Gouvernement est fréquente.

► **Dossier 2004/281**  
**Tutelle et exemption de DIS**

*Mademoiselle K. est inscrite en première année de graduat en relations publiques dans une haute école du Hainaut. Le problème se focalise essentiellement sur l'exemption de paiement du droit d'inscription spécifique.*

*Dans le cas présent, la question porte sur la valeur légale de la tutelle exercée par Monsieur E., de nationalité belge, sur cette jeune fille d'origine camerounaise. En effet, le tuteur produit le procès verbal d'une décision de justice camerounaise lui déléguant l'autorité parentale.*

*Dans l'hypothèse, où la haute école "reconnait" la portée de cette décision de justice étrangère, Mademoiselle K. ne devrait pas payer un DIS de 992 €. Le Commissaire du Gouvernement responsable du contrôle de cette haute école considère que ce cas particulier*

*ne rentre pas dans les hypothèses d'exemption ou nécessiterait, en tout cas, des éléments complémentaires (l'exequatur en droit belge de la décision de justice de droit camerounais, la preuve du décès des parents de l'intéressée...). A noter que l'année précédente, dans une situation identique, la réclamante n'avait pas dû s'acquitter du DIS (vu un manque de vérification de la Communauté, mais l'Administration invoque une impossibilité de contrôle, cette année là, en raison d'un manque de personnel.*

*Le tuteur, en tant que mandataire de la réclamante, a saisi notre service du problème d'appréciation qui l'opposait au Commissaire, mais également à la haute école quant au caractère impératif du paiement visant à garantir la régularité de l'inscription de l'étudiante. Nous avons donc interrogé le Commissaire de Gouvernement tout en insistant auprès du tuteur pour qu'il paie le DIS, sous réserve des résultats de la médiation, et garantissons ainsi la régularité de l'inscription.*

*Les difficultés d'interprétation rencontrées lors de l'examen de ce dossier particulier, nous ont poussés à proposer à l'Administration communautaire la réforme globale de sa circulaire thématique du DIS en relation avec les autres circulaires traitant partiellement de cette matière (par exemple, circulaire annuelle de rentrée).*

*Nous avons pu finalement clôturer ce dossier en nous basant sur l'appréciation de la tutelle faite par le SPF Affaires étrangères. L'autorité fédérale considère que cette tutelle camerounaise ne peut être qualifiée en droit belge de tutelle officielle (cf. article 475 du code civil).*

*Dès lors, le DIS devient indubitablement dû, même si la motivation initialement donnée par le Commissaire était assez imprécise.*

► **Dossier 2005/518**  
**Allocation d'études et exemption**

*Suite à la visite d'un vérificateur communautaire dans une haute école du réseau de la Communauté française en avril 2005, un étudiant doit payer le DIS dont il a été exempté par le secrétariat de son établissement. Il demande l'intervention du service du médiateur car, à son estime, il doit en être exempté pour deux raisons au moins : il bénéficie d'une allocation d'études et vit sous le régime de la cohabitation légale.*

*Le service du médiateur lui recommande de saisir à la fois la direction de son établissement et le Commissaire de Gouvernement*



à propos de leur lecture différenciée de la réglementation.

*Le réclamant s'exécute et nous transmet la réponse définitive du Commissaire de Gouvernement.*

*Celui-ci confirme que le réclamant doit bien payer le DIS.*

*En effet, bénéficiaire d'une allocation d'études supérieures n'est pas une condition d'exemption du DIS.*

*Le réclamant confond cette allocation communautaire avec la bourse d'études de l'Administration générale de la Coopération au Développement permettant, elle, l'exemption.*

*De plus, sa déclaration de cohabitation légale, établie dans sa commune de résidence en février 2005, ne peut être prise en considération étant donné la date limite de paiement du DIS, c'est-à-dire le 15 novembre 2004.*

*Il est bien entendu qu'il ne peut être tenu compte d'un acte administratif postérieur à la date limite.*

Ces dossiers démontrent certaines difficultés relatives aux exemptions du paiement des DIS.

Ils se caractérisent par des lectures non harmonisées entre les directions des établissements et les agents de contrôle de la Communauté française.

Sans vouloir paraphraser la Cour des comptes, il semble utile d'actualiser la circulaire du 15 décembre 1992 et surtout de garantir le respect par tous les établissements scolaires des dispositions (et des pratiques administratives) existantes définies par les instances de contrôle.

### **3. Exclusion d'un établissement**

De nombreux parents saisissent le service du médiateur lorsque leur enfant est confronté à une procédure d'exclusion scolaire. Ils veulent à la fois connaître les procédures et s'interrogent sur les recours possibles. Leur inquiétude est décuplée lorsqu'aucune école n'accepte de réinscrire l'élève exclu.

#### **► Dossier 2005/617**

##### **L'école buissonnière malgré soi**

*Élève du secondaire, S. vient d'être exclu de son athénée pour avoir, à quelques semaines d'intervalle, commis deux actes répréhensibles. Tout d'abord coupable d'un vol, il a ensuite été trouvé en possession de substances illicites. La direction souhaitant faire*

*régner l'ordre au sein de l'établissement tout en protégeant sa réputation, a dû prononcer une exclusion définitive. Dans un tel cas de figure, l'élève fautif se voit du jour au lendemain interdit de fréquenter l'école car le recours n'est pas suspensif. C'est alors que l'Administration de l'Enseignement entre en jeu et tente de retrouver le plus vite possible un nouvel établissement pour que l'élève, tenu par la scolarité obligatoire, ne reste pas "à la rue". En général, malgré les inévitables étapes prévues par la procédure, une solution est trouvée sans délai, dans l'intérêt du jeune. La plupart du temps, on le réinscrit dans une école du même réseau pas trop éloignée du domicile familial.*

*Dans le cas de S., l'intervention du service du médiateur est néanmoins sollicitée par les parents.*

*En effet, près de deux mois après avoir quitté l'école, il est toujours dans l'attente d'un nouveau point de chute et passe le plus clair de son temps à la maison alors que la fin de l'année scolaire se profile à l'horizon.*

*Compte tenu de l'urgence, le service du médiateur prend immédiatement les contacts nécessaires pour clarifier la situation d'abord, dégager une solution ensuite.*

*L'enquête permet dans un premier temps de montrer qu'un malentendu existe entre les parents et l'Administration. Celle-ci a bien proposé, de manière rapide, une nouvelle école pour S., mais le trajet entre la maison et l'établissement allait prendre une heure et demie, faute de transports publics appropriés.*

*Le père a donc décidé d'attendre une nouvelle proposition et assure en avoir informé l'Administration.*

*Cette dernière, en revanche, est persuadée que tout est en ordre et que le dossier est clôturé...*

*Le service du médiateur est donc à l'initiative de nouveaux contacts avec une école de la Communauté française située à proximité du domicile de S. et un travail de persuasion permet de le faire inscrire in extremis dans cet établissement. C'est dans un contexte plus serein que le jeune a ainsi terminé son année et entamé son intégration au sein de la nouvelle école.*

#### **► Dossier 2005/335**

##### **Exclusion et obligation scolaire**

*Mademoiselle P. fréquente une troisième professionnelle esthétique dans un institut technique de la Communauté française et réside dans un internat lié à cet établissement scolaire vu les distances*

*importantes par rapport à son domicile. Début décembre, elle est exclue de l'internat suite à un dossier disciplinaire assez lourd. Cependant, la procédure administrative d'exclusion ne répond que très partiellement aux exigences présentes à l'article 9 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française définissant le règlement organique des internats et homes d'accueil de l'enseignement organisé par la Communauté française.*

*Le document recommandé adressé aux parents signifiant l'exclusion ne mentionne pas les possibilités de recours ministériels dans les 10 jours ouvrables suivant la notification de la décision. Il n'y a pas non plus de gradation dans les sanctions disciplinaires et les motifs d'exclusion ne correspondent pas à ceux prévus par la réglementation.*

*De plus, la décision d'exclusion est signée par un agent administratif non habilité.*

*Vu ces anomalies de procédure et l'urgence de la situation (exclusion de l'internat, mais maintien dans l'établissement scolaire), le service Droit des Jeunes demande notre intervention et nous interrogeons le service compétent à propos de la régularité de la décision d'exclusion, des solutions alternatives d'hébergement, des mécanismes mis en place pour éviter tout décrochage définitif.*

*La Communauté reconnaît implicitement le caractère discutable des formes de l'exclusion mais ne la remet pas en cause vu les éléments déterminants la justifiant (agressivité de la réclamante, trafics divers au sein de l'internat...) et vu un certain manque de réactivité des parents.*

*L'Administration, dans un souci de "pacification" de la situation globale demande à un membre des équipes mobiles d'intervenir afin de développer des modalités correctrices permettant à l'adolescente de poursuivre sa scolarité de façon optimale.*

Ce dossier illustre la difficulté pour les acteurs du monde éducatif de gérer simultanément des réalités et des logiques opposées comme le respect des droits de la défense via les recours, l'obligation scolaire, l'agressivité juvénile, l'autorité parentale, l'urgence...

La médiation doit permettre idéalement de recréer un minimum de liens sociaux dans le monde de l'éducation par rapport à des acteurs en opposition systématique. Le cas illustre d'ailleurs la complémentarité entre différentes formes de médiation.

#### 4. Déroulement d'épreuves, contestations d'échec, procédures de recours

Lors de la rentrée scolaire, des contestations sont soumises au service du médiateur de la Communauté française. Elles portent sur le déroulement d'une épreuve scolaire ou académique ou encore sur l'attitude "peu objective" de tel ou tel enseignant, par ailleurs membre d'un jury d'évaluation dont il aurait emporté une décision d'échec de l'étudiant.

Rares sont de tels cas pour lequel le service du médiateur peut intervenir, nous en avons rappelé les raisons essentielles : contenu pédagogique étranger à la mission du médiateur, existence de recours administratifs.

Néanmoins, à la marge, il est arrivé que le service, ait vérifié le caractère régulier du déroulement de l'épreuve (conformité à la loi, au décret et à la réglementation) ou ait souhaité que soient apportées des précisions sur la nature ou la portée de l'épreuve.

Par ailleurs, des demandes d'intervention sont aussi formulées, qui concernent les modalités de recours elles-mêmes : un étudiant se plaint de n'avoir pas été mis dans la possibilité d'introduire un recours utilement, en raison d'une mauvaise information dispensée par l'établissement lui-même.

##### ► Dossier 2005/112-113 Quelles sont les attentes du jury ?

*Monsieur J. est détenteur d'une décision d'équivalence délivrée par le Service des Equivalences n'admettant que la poursuite des études dans l'enseignement supérieur de type court. Il aimerait suivre des cours à la Cambre, mais cet enseignement est de type long. Il doit donc, pour y avoir accès, passer des examens organisés par le jury de la Communauté française afin d'obtenir le Diplôme d'Aptitude à accéder à l'Enseignement Supérieur (DAES).*

*Cet examen consiste en un examen de maturité en français et dans la langue d'origine du demandeur.*

*Monsieur J. est ajourné et vient nous exposer son point de vue concernant l'examen.*

*Malgré l'entretien qu'il a eu avec le secrétaire de la Commission d'Homologation, il ne comprend pas son échec et pense que les résultats ne correspondent pas à la réalité de ses aptitudes. D'au-*

tre part, il semble que cette rencontre ne se soit pas déroulée dans les meilleures conditions.

En effet, l'étudiant est furieux car il parle couramment le français. Par ailleurs, il a aussi raté l'examen en espagnol, sa langue maternelle. Il ne comprend pas pourquoi son examen n'est pas bon.

Néanmoins, vu l'enjeu que représente pour lui cet examen auquel il n'a pas satisfait, il nous semble, d'après son incompréhension et les éléments qu'il nous a rapportés, qu'il serait judicieux de reprendre sereinement le dialogue avec les autorités du jury de la Communauté française. Il n'appartient évidemment pas au service du médiateur de remettre en cause la note reçue, ni d'intervenir au sujet de la cotation.

Le service du médiateur suggère dès lors que les autorités du jury de la Communauté française lui accordent un rendez-vous à leur meilleure convenance. Cette rencontre à laquelle participe le médiateur a comme but de permettre à chacun de préciser sa pensée et de poser les questions adéquates pour une meilleure compréhension du problème. Cette entrevue permet ainsi à cet étudiant de comprendre que n'était pas remise en question la maîtrise de la langue française, ni de l'espagnol, mais la capacité de l'étudiant à réfléchir et à argumenter dans ces langues, ce qui n'était pas le cas, alors que c'est la base même de l'examen de maturité. Cette entrevue permet aussi à cet étudiant, s'il choisissait de représenter l'épreuve l'année suivante, de se préparer au mieux aux attentes du jury de la Communauté française en la matière.

#### ► Dossier 2005/35

##### Le jury était-il valablement constitué ?

Madame F est infirmière spécialisée, enseignante temporaire, et candidate à l'obtention du certificat d'aptitude pédagogique (CAP). Elle a présenté l'épreuve menant audit CAP devant le jury de la Communauté française. Lorsqu'elle en reçoit les résultats, elle n'en revient pas, et croit même, affirme-t-elle, à une erreur. Pour s'en convaincre, elle appelle la personne de contact au sein du Ministère, qui lui confirme cependant les notes obtenues, et en

donne justification par un ensemble de considérations qui heurtent Madame F. C'est pour cette raison qu'elle décide de faire appel au service du médiateur.

Celui-ci s'enquiert auprès du Ministère des circonstances qui ont entouré le déroulement de l'épreuve présentée par Madame F., et, de façon plus générale, des conditions habituelles d'organisation de l'épreuve du CAP devant le jury.

Le Ministère répond de manière fort précise aux questionnements de la réclamante sur les circonstances de l'épreuve présentée par elle, et ces réponses invalident les arguments de Madame F.

En revanche, le service du médiateur demande un complément d'information au Ministère sur la composition du jury. En effet, dans sa réponse, l'Administration avait rappelé que l'épreuve se passait devant "un certain nombre de membres du jury désigné par le Ministre, et dont la composition a été publiée au Moniteur belge".

Cette publication est d'ailleurs jointe en annexe de la réponse, mais, formellement, il n'y a aucune référence légale ou réglementaire fondant la "décision ministérielle" et permettant au service du médiateur de se documenter à cet égard. Quid, en effet, du "certain nombre" évoqué ?

Le complément d'information obtenu de l'Administration permet d'identifier précisément les dispositions réglementaires d'organisation de l'épreuve du CAP. Le texte d'application, ancien, prévoit que "les examens ont lieu devant un jury composé d'un président, d'un vice-président, d'un secrétaire, et de six membres effectifs"<sup>20</sup>. Soit neuf examinateurs. Or, dans le cas d'espèce, le procès-verbal d'examen indique que "le jury est représenté par..., suivent le nom et la signature de cinq examinateurs, plus le secrétaire du jury". Le cadre du formulaire pré-établi comporte même quatre cases seulement.

Interrogeant le Ministère à cet égard, il nous est répondu que "la réglementation dans le cadre de l'affaire n'est plus en effet complètement adaptée aux réalités actuelles en la matière". Mais l'Administration de préciser : "c'est pourquoi une proposition (sic) de modification de l'arrêté ministériel du 5 décembre 1970 précité va être soumise prochainement à Madame la ministre-présidente.

<sup>20</sup> Art. 7 de l'arrêté ministériel du 5 décembre 1970 pris en exécution de l'article 16 de l'arrêté royal du 22 avril 1969 fixant les titres requis des membres du personnel directeur et enseignant, du personnel auxiliaire d'éducation, du personnel paramédical des établissements d'enseignement gardien, primaire, spécial, moyen, technique, artistique et normal de l'Etat et des internats dépendant de ces établissements (Mon.b. 30 mars 1971).

*Lui sera également soumise l'approbation du règlement d'ordre intérieur adopté par le jury chargé de délivrer le certificat d'aptitude pédagogique”.*

*Le service du médiateur a acté cette réponse en déplorant l'inadéquation entre la norme juridique et son inapplication – situation inacceptable dans un état de droit et source de conflits potentiels entre administration et administrés –, et a informé la réclamante du problème, tout en clôturant son dossier pour des raisons techniques.*

*Le service du Médiateur a par ailleurs informé le Ministère que, puisque le constat de ce problème avait été dressé à l'occasion de l'instruction d'une réclamation portée devant ledit service, ce dernier soutiendrait, dans son principe, auprès du Gouvernement le projet de modification réglementaire annoncé par l'Administration, sous la forme d'une recommandation. Ce qui fut fait en date du 15 décembre 2004, avec information simultanée au Parlement via son président.*

En juin 2005, le service du médiateur s'est informé auprès du ministre fonctionnellement compétent, en l'occurrence la ministre-présidente, du suivi qui avait pu être apporté, le cas échéant, à la recommandation de modification réglementaire. A la fin de l'exercice couvert par le présent rapport, il nous a été répondu qu'un projet d'arrêté du Gouvernement était en voie d'adoption.

#### ► Dossier 2005/868

##### Une réorientation difficile à accepter

*Les parents de M., élève d'une école secondaire libre subventionnée, saisissent le service du médiateur en lui exposant les faits suivants.*

*Fin juin 2005, M. voit son année scolaire de 4<sup>ème</sup> année générale de transition sanctionnée par une "attestation d'orientation 'B' ", c'est-à-dire qu'il peut être admis dans l'année supérieure, mais plus dans l'enseignement de transition et donc orienté vers l'enseignement de qualification.*

*Assisté de ses parents, M. conteste cette décision du conseil de classe, suivant les voies de recours prévues à un double degré :*

- *procédure de conciliation interne à l'établissement ;*

- *requête devant le conseil de recours institué auprès du Ministère de la Communauté française.*

*Ces deux recours n'ont pas emporté modification de la décision du conseil de classe.*

*Néanmoins, les intéressés persistent à critiquer à la fois cette décision et celles qui l'ont confirmée. Et c'est le secrétariat administratif du conseil de recours qui leur a suggéré de s'adresser au service du médiateur.*

*D'emblée, celui-ci émet de sérieuses réserves : dans ce cas, le service du médiateur ne peut être considéré comme un troisième degré de recours contre une décision qui a déjà pu être contestée à deux degrés. En outre, sa compétence même est en l'occurrence contestable : il ne peut guère s'adresser aux autorités scolaires d'un établissement subventionné, ni entamer une médiation avec une juridiction administrative (le conseil de recours est un organe indépendant du Ministère).*

*Après mûre réflexion, divers éléments propres au cas d'espèce ont néanmoins décidé le service du médiateur à approcher le conseil de recours, afin d'explorer avec lui s'il était envisageable de réexaminer le dossier du réclamant. Le principal de ces éléments était que, au regard d'un des moyens avancés par le requérant, la motivation de la décision du conseil de recours semblait peu explicite, voire stéréotypée, et, de ce fait, exposée à un risque d'annulation par le Conseil d'Etat. Dans son recours, M. avait en effet mis en exergue que l'un des examens où il avait échoué avait porté sur une compétence non requise par le programme scolaire officiel, ladite compétence étant précisément identifiée. Or, à cet argument, la décision du conseil de recours ne répondait que par une phrase générale libellée comme suit : "après examen du dossier et considérant le programme d'études suivi".*

*Il convient justement de rappeler ici que le conseil de recours a notamment pour mission de veiller à la "correspondance entre les compétences acquises par l'élève et les compétences qu'il doit normalement acquérir".<sup>21</sup>*

*D'autres arguments étaient en outre avancés par le réclamant pour justifier sa demande d'intervention du service du médiateur, mais ils concernaient peu ou pas du tout le conseil de recours, mais bien davantage la décision du conseil de classe et sa confirmation*

<sup>21</sup> Art. 99 du décret du 24 juillet 1997 définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire et organisant les structures propres à les atteindre (dit "décret missions") (Mon.b. du 23 septembre 1997)



après la procédure interne de conciliation : absence – à tout le moins apparente – de toute association de l'élève, de ses parents et du CPMS à l'orientation de l'élève<sup>22</sup>, absence de motivation de la décision d'orientation, contrairement aux normes sur la motivation des actes administratifs. Bien que ces reproches, pour autant qu'ils fussent fondés, ne pouvaient s'adresser au conseil de recours – lequel n'a, au surplus, pas pour mission de vérifier le respect de telles exigences par les décisions des conseil de classe – il semblait en quelque sorte injuste que la décision du conseil de recours puisse couvrir de tels manquements.

Enfin, le réclamant affirmait au service du médiateur que des informations officieuses, provenant de membres du conseil de recours même, indiquaient que la décision de celui-ci aurait été différente s'il avait connu certains faits qui n'avaient pas été avancés dans le recours formé devant lui (notamment le fait que, avant l'année sanctionnée par l'AOB contestée, l'élève avait effectué sa scolarité en néerlandais). Bien qu'il était difficile d'avancer un tel argument, de surcroît provenant d'une source officieuse et quasi invérifiable, le service du médiateur a estimé qu'il fallait l'évoquer pour que tous les aspects humains du problème soient exposés.

Le secrétaire administratif du Ministère a bien voulu transmettre notre demande d'information au président du conseil de recours. Celui-ci nous a répondu fort obligeamment par une note riche d'enseignements.

Il nous a d'abord été précisé qu'une décision du conseil de recours ne pouvait être revue, sauf dans deux cas : injonction par arrêt du Conseil d'Etat ou constat d'une erreur manifeste du conseil de recours pouvant causer un préjudice certain à l'élève concerné. Il a également été précisé que seuls les éléments fournis ou annoncés par le requérant lors de l'introduction du recours et ceux communiqués par l'établissement pouvaient être pris en compte, ce qui semble, en effet, ne souffrir aucune discussion.

Ensuite, le président du conseil de recours a reconnu le caractère peu explicite de la motivation de la décision à l'égard de l'argument avancé concernant les programmes scolaires. Toutefois, le conseil s'était bien assuré de la non-pertinence du grief avancé par

le requérant : celui-ci a confondu le programme de la Communauté française et le programme de l'enseignement du réseau dont dépend son établissement.

Au-delà du cas d'espèce, le président du conseil de recours émettait encore diverses considérations. Au nom du conseil – tout en précisant que cela sortait de la compétence de ce dernier – il regrettait qu'un certain nombre d'établissements scolaires s'abstiennent encore de toute motivation des décisions prises en matière de délivrance de certificats.<sup>23</sup>

S'agissant de certaines raisons parfois invoquées pour justifier la non-réussite d'une année scolaire, l'échec dans certaines branches ou aux épreuves de repêchage (problèmes familiaux, de santé, changement de régime linguistique...), ce n'est qu'au sein même des conseils de classe qu'il peut en être tenu compte pour l'appréciation des résultats scolaires de l'élève.

A ce sujet, le président du conseil de recours rappelait qu'une note, signée par les présidents des deux conseils de recours le 24 février 1998, avait été adressée à la ministre-présidente de l'époque, chargée de l'Education, note dont nous nous permettons de rapporter ici textuellement l'extrait qui nous a été livré : "un certain nombre de recours ont fait valoir des arguments d'ordre psychologique, dont les conseils de recours, si on s'en tient strictement au texte du décret, ne peuvent tenir compte (maladie, décès dans la famille, problèmes familiaux, séparation des parents...). S'il s'agit là d'éléments qui doivent être pris en considération, soit par les conseils de classe, soit par les chefs d'établissement lors de l'examen du recours interne, il faut bien constater que cela n'a pas toujours été le cas.

Les conseils de recours ont eu alors à se prononcer tout en étant conscients des limites fixées par les dispositions de l'art.99, al.1<sup>er</sup> du décret. C'est pourquoi ils suggèrent de modifier ledit article en intercalant les mots "entre autres" entre "fondé" et "sur".

Si cette suggestion était retenue, il va de soi que l'intervention des conseils de recours dans l'examen de la régularité de la composition des conseils de classe devrait être expressément exclue".

<sup>22</sup> Et ce, en contradiction avec l'article 32 § 1<sup>er</sup> du "décret missions", mieux identifié dans la précédente note, lequel article dispose "l'orientation associe les équipes d'enseignants, les centres psycho-médico-sociaux, les parents, les élèves. Elle est une des tâches essentielles du conseil de classe".

<sup>23</sup> Après vérification, nous devons cependant rappeler que l'article 96 alinéa 2 du décret du 24 juillet 1997, dit "décret missions" dispose que : "Nonobstant le huis clos et le secret des délibérations, le chef d'établissement ou son délégué fournit, le cas échéant, par écrit si la demande expresse lui est formulée par l'élève majeur ou les parents ou la personne responsable d'un élève mineur, la motivation précise d'une décision d'échec ou de réussite avec restriction".



Cette note est restée sans suite.

Tout en s'abstenant de formuler quelque recommandation à cet égard, le service du médiateur souhaite toutefois rappeler le constat et la suggestion formulés par les deux conseils de recours au pouvoir politique. Lesdites remarques s'appuient sur le souci de "ne pas rester insensible aux problèmes humains soulevés", ainsi que le relève le président du conseil de recours dans la réponse qu'il nous adressait.

Que retenir de ce cas illustratif ?

En l'état juridique actuel, la possibilité d'action du médiateur pour les contestations des résultats scolaires est infime<sup>24</sup>, voire nulle. Il est bon que cela soit écrit noir sur blanc, afin d'éviter les saisines inutiles du service du médiateur.

L'absence de motivation des décisions rendues par les autorités scolaires peut être en elle-même une cause de contestation (plutôt qu'avoir pour premier effet de demander à l'auteur de la décision de la motiver, suivant l'esprit – et la lettre ! –<sup>25</sup> des dispositions contenues dans le "décret missions").

Les conseils de classe et/ou les conseils de recours pourraient être, respectivement, invités et autorisés à prendre en considération certains problèmes humains qui dépassent le cadre strict des résultats scolaires, en permettant, par exemple, la présentation d'une épreuve de repêchage plutôt qu'une orientation immédiate vers une autre filière d'enseignement qui ne rencontrerait pas l'adhésion de l'élève.

## 5. Difficultés relationnelles

Le service du médiateur reçoit parfois un appel ou un courrier qui relève moins de la réclamation sur le fonctionnement d'un service administratif (en l'occurrence, pour ce chapitre, un établissement scolaire), que d'une relation difficile avec un "agent" particulier de ce service (éducateur, enseignant, directeur).

Difficultés relationnelles entre adultes, en somme, qui ne mettent pas en cause la scolarité d'un élève, contrairement aux cas de décrochages scolaires ou de procédures disciplinaires. Ces derniers, d'ailleurs, feront généralement l'objet d'une réorientation vers la médiation en milieu scolaire.

Bien qu'il faille envisager au cas par cas l'intérêt d'une démarche de médiation (celle-ci est concevable s'agissant de restaurer le lien de confiance entre le réclamant et le service dont l'agent incriminé est en quelque sorte le "représentant"), il apparaît, à l'expérience, que le contact avec le service permet parfois, à lui seul, de tempérer les rancœurs et de relativiser les difficultés rencontrées.

### ► Dossier 2005/563 Peut-on m'écouter ?

*Tel fut le cas pour Monsieur Y., papa de l'élève d'un athénée de la Communauté française. Ce n'était pas la situation de son fils que cet appelant mettait en avant, dans le récit téléphonique qu'il fit*

<sup>24</sup> Nous retenons malgré tout le cas où le réclamant invoque une "erreur manifeste" du conseil de recours lui causant un préjudice certain. Toutefois, une erreur réellement manifeste devrait être reconnue sans difficulté par le conseil qui l'aurait commise, rendant par là inutile l'intervention du médiateur. Plus théorique encore est la possibilité d'intervention du médiateur entre l'issue du "recours interne" (recours administratif organisé, constituant une condition de recevabilité de la réclamation devant le médiateur) et le dépôt du "recours externe" (recours juridictionnel aboutissant à une décision ayant force de chose jugée, non susceptible de réformation sauf après arrêt du Conseil d'Etat), d'autant qu'une telle possibilité ne s'offrirait que pour les élèves des établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.

Plus probable, sans doute, est la possibilité d'intervenir lorsque "l'orientation" décidée pour l'élève n'a manifestement pas associé les personnes et organes qui doivent, aux termes du "décret missions", y être associées. Mais encore une fois, seules les écoles du réseau de la Communauté française pourraient faire l'objet d'une telle intervention... (rupture du principe d'égalité des élèves devant la loi ou le décret ? Voir à ce sujet notre 1<sup>er</sup> rapport annuel, pp 32 et suiv.).

<sup>25</sup> Art. 96 al.2 du décret "missions", pré-rappelé.

*au service du médiateur du problème qu'il rencontrait, mais bien la relation extrêmement tendue entre lui et le directeur ainsi qu'un enseignant de l'établissement fréquenté par son fils. Il en était très perturbé et courroucé.*

*Mais le point de vue d'un tiers, à la fois "indépendant" mais "institutionnel", comme le service du médiateur, a permis de diminuer l'intensité du ressentiment exprimé d'abord.*

*Toutefois, quelques semaines après l'entretien, le service recevait, pour information, un courrier de "dénonciation" de l'attitude des personnels enseignants mis en cause, auprès du Ministère...*

Ce cas est un autre révélateur de la forme très plurielle de la médiation et du fait que la médiation administrative pourrait, à l'occasion, prendre une dimension plus inter-personnelle, s'agissant simplement de renouer des relations de confiance. En effet, les administrations n'existent que par les hommes ou les femmes qui les composent...

## **6. Questions de droit scolaire... ou non**

Dans le domaine que nous avons défini comme les relations scolaires, on s'aperçoit qu'en définitive le travail d'information est important.

Bien que l'information ne soit pas la mission essentielle du service du médiateur, celui-ci ne peut se contenter de dire aux gens qui s'adressent à lui dans un cas précis qu'il n'est tout simplement pas compétent pour en traiter, sans autre forme d'explication. L'explication même de l'impossibilité d'agir entraîne tout naturellement des développements sur la question, l'indication d'un service ou d'une institution susceptible d'aider la personne, des conseils, une écoute...

Il en va d'autant plus ainsi que les appels qui lui sont adressés ne peuvent parfois pas être traités, non en raison de la nature du problème, mais uniquement en raison de l'identité de l'établissement : un même problème pourra être traité par le service si l'école est organisée par la Communauté, mais ne pourra l'être dans le cas d'une école subventionnée.

Le travail d'information lui-même a ses limites : la compétence des agents du service, mais aussi la part qu'il faut faire entre le conseil et l'impartialité, l'empathie et l'objectivité, le service au citoyen et l'image des institutions communautaires...

S'agissant de l'information précise sur le droit scolaire, nous avons déjà évoqué, les dispositions prises par l'AGERS en terme de diffusion : la page internet consacrée aux "*recours contre les décisions des conseils de classe dans l'enseignement secondaire ordinaire de plein exercice*"<sup>26</sup> est un exemple à suivre et qui devrait être étendu aux autres domaines scolaires où il existe des recours administratifs internes prévus par la législation. Cette information pourrait soulager, nous semble-t-il, les voies d'information que le citoyen peut déjà trouver soit par voie téléphonique au N° vert (0800/20000), soit par voie écrite et électronique (info.enseignement@cfwb.be).

### **Recommandation 2005/13 : Une information détaillée sur tous les types de recours.**

L'AGERS offre déjà différentes possibilités d'obtenir de l'information de manière "active" relativement au droit scolaire (réponse à une question posée individuellement, soit via le numéro vert, soit via un mail info, soit, bien sûr, par voie postale ordinaire).

En ce qui concerne l'information "passive" (diffusion générale d'information), elle édite déjà une page d'information très complète destinée aux citoyens par un lien intitulé "*introduire un recours*". Mais un seul type de recours y est traité (celui contre la décision du conseil de classe), alors que bien d'autres recours administratifs sont prévus et organisés par voie de décrets.

Tout en saluant le travail de diffusion déjà accompli par l'AGERS, le service du médiateur recommande de développer l'information sur tous les types de recours organisés pour l'élève ou l'étudiant (refus d'inscription/ d'admission, mesures d'exclusion en cours d'année scolaire...).

- **Dossier 2005/non enregistré**  
**Pouvais-je pénétrer dans la cour de récréation de l'école de mon fils avant le début des cours ?**

*C'est par téléphone que Madame F. nous fait le récit d'un fait survenu le matin même de son appel et dont elle se dit choquée. Ayant accompagné son enfant jusqu'aux grilles de l'école, elle aperçoit dans la cour de récréation un camarade de celui-ci,*

<sup>26</sup> <http://www.enseignement.be/citoyens/annuaires/sec/thematiques/recours/recours.asp>

*auquel elle souhaite laisser un message à destination de ses parents. Elle entre donc dans la cour, dont la grille est ouverte (la sonnerie du début de journée ne retentira qu'un quart d'heure plus tard), et se dirige vers l'enfant, quand elle se fait vigoureusement interpellé par un éducateur, qui la refoule, en lui disant qu'elle n'a pas le droit de pénétrer dans l'établissement. Tout en obtempérant, Madame F. demande une explication à ce sujet, que l'éducateur est bien en peine de lui donner, ce qui ne diminue en rien le zèle qu'il met à la reconduire jusqu'aux grilles. Le chef d'établissement (subventionné), présent lors de la scène, s'est abstenu d'intervenir, et n'a donc, lui non plus, pas répondu à Madame F. sur ce qui justifiait ce refoulement, au-delà de la manière assez énergique auquel il y fut procédé, à en croire le récit de l'appelante...*

*Le fait est somme toute anodin et sans réelle gravité, mais l'énerverement très perceptible de la réclamante témoigne qu'un tel incident peut générer un ressentiment ou une crise relationnelle entre parent d'élève et école. Le service du médiateur s'emploie à calmer Mme F., en indiquant qu'elle doit considérer la mesure comme une précaution prise dans l'intérêt des enfants eux-mêmes, dont l'établissement est d'ailleurs responsable lorsqu'ils sont sous la surveillance de son personnel. Mais l'appelante veut une explication précise sur la légalité de la mesure.*

*Quand il lui est suggéré d'appeler le service de la réglementation de l'enseignement obligatoire, elle affirme avoir tenté de l'obtenir via le numéro vert, mais en vain.*

*C'est presque par hasard que l'information précise qu'attend cette dame peut lui être donnée directement par le service, car les règles relatives à l'accès aux établissements scolaires figurent, assez curieusement, dans le décret dit "discriminations positives"<sup>27</sup>. En fait, c'est le pouvoir organisateur de l'école qui est habilité à régler les modalités d'accès à l'établissement.*

Malgré son caractère assez ordinaire, ce cas, non enregistré sous forme d'un dossier mais uniquement par fiche téléphonique, est rapporté parce qu'il est illustratif à maints égards.

Il est représentatif d'une part non négligeable d'appels qui sont faits au service, moins pour résoudre une difficulté (l'intervention directe du service auprès de l'école était du reste impossible en l'occurrence, s'agissant d'une école subventionnée) que pour obtenir une information touchant au droit scolaire.

Les appelants ne se contentent pas toujours d'une réponse de bon sens. Ils attendent une information précise, qui, parfois, ne peut leur être donnée directement, tant la législation est volumineuse et éparse.

Le service du médiateur ne renvoie pas systématiquement semblables demandes vers la médiation en milieu scolaire, mais oriente au cas par cas, en fonction de critères comme la gravité des faits, la situation de l'établissement, le souhait réel de la personne.

#### ► Dossier 2005/non enregistré Quelle protection pour l'étudiant stagiaire ?

Ce cas illustre la précision de certaines questions qui nous sont posées et qui n'ont qu'un rapport éloigné avec le droit scolaire :

*Un appel, non autrement enregistré que par fiche téléphonique et ayant fait l'objet d'un renvoi vers le 0800/20000 expose le cas suivant.*

*Monsieur T. a accompli un stage d'études (sciences appliquées) en entreprise. A cette occasion, il a collaboré à l'amélioration d'une machine.*

*Son stage et ses études terminées depuis plusieurs mois, l'entreprise qui l'avait accueilli en stage se plaint de dysfonctionnement de la machine et en rend l'ex-stagiaire (qu'elle considère comme le concepteur de la machine) responsable. Une action en responsabilité est d'ailleurs engagée contre l'ancien étudiant. La question posée au service (et suggérée à l'appelant par...son avocat !) est de savoir si une disposition du droit scolaire exonère la responsabilité du stagiaire...*

*Il y a fort à parier que la réponse est à chercher dans les termes de la relation contractuelle du stage, dans les assurances souscrites en faveur des stagiaires par les établissements d'enseignement ou dans le droit de la responsabilité civile, plutôt que dans les textes du droit scolaire. Néanmoins, dans le doute, la personne a été invitée à s'adresser au Ministère de la Communauté française ou à l'établissement scolaire concerné. Il est précisé que celui-ci n'est pas un établissement de la Communauté.*

<sup>27</sup> Décret du 30 juin 1998 visant à assurer à tous les élèves des chances égales d'émancipation sociale, notamment par la mise en œuvre de discriminations positives (Mon.b. 22 août 1998), art. 20.

## F. Les personnels de l'enseignement

Les statuts des personnels de l'enseignement constituent une des pierres angulaires du travail du médiateur, avec le triptyque des titres (requis ou jugés suffisants), des fonctions et des barèmes dans les différents réseaux et génèrent de nombreux échanges avec l'AGPE (Administration générale des Personnels de l'Enseignement). Et ce, indépendamment de la question de la recevabilité des réclamations des enseignants du réseau organisé par la Communauté française que nous traitons dans le chapitre consacré au suivi du Rapport intermédiaire.

Tout est dans tout : le titre conditionne la valorisation barémique d'une ancienneté et peut générer des arriérés ou des indus, le calcul de la rémunération influence le calcul de la pension...

Malgré les interpénétrations inévitables des différentes problématiques, nous avons tenté de subdiviser la matière :

1. La rémunération
2. Les arriérés et les indus
3. La valorisation de l'expérience professionnelle
4. Les titres requis
5. Les accidents du travail
6. Les pensions
7. Les examens médicaux
8. Le suivi d'une décision de la Cour d'Arbitrage

### Dossiers portant sur les personnels de l'enseignement

Nombre total de dossiers : 187

Demandes d'information écrites : 33

Réclamations en cours : 36

Réclamations refusées : 30

Réclamations acceptées et clôturées : 88

non fondées : 3

fondées : 85

Correction totale : 36

Correction partielle : 14

Correction impossible : 28

Résolution spontanée : 7

Parmi ces dossiers, on compte notamment :

- 77 dossiers relatifs au statut administratif (dont 44 relatifs aux désignations et 15 relatifs aux accidents du travail) ;

- 58 dossiers relatifs au statut pécuniaire (rémunération – valorisation de l'ancienneté) ;
- 29 dossiers de pension ;
- 18 dossiers d'indus ou d'arriérés.

Comme indiqué plus haut, ces catégories sont quelque peu artificielles, les diverses problématiques s'interpénétrant.

Ainsi, le champ défini ici est celui pour lequel le réclamant nous a saisis en premier lieu.

### 1. La rémunération

L'ETNIC (Entreprise des Technologies Nouvelles de l'Information et de la Communication), organisme d'intérêt public de la Communauté française, assure le paiement de près de 130.000 enseignants, ce qui représente plus de la moitié du budget communautaire sur base des informations fournies par les directions déconcentrées et les agents chargés de la Fixation et de la Liquidation des Traitements, dits "agents FLT".

Dans son Rapport 2004 sur le paiement des enseignants transmis au Parlement de la Communauté française, la Cour des comptes a examiné le processus de fixation et de liquidation des traitements du personnel enseignant de l'enseignement obligatoire (soit 85 % des enseignants).

La Cour pointe d'emblée que *"chaque année, plus de 14,2 millions d'euros sont versés indûment aux enseignants, dont plus des six dixièmes sont récupérés directement sur traitement. Mais ces indus, qui ne sont pas nécessairement exhaustifs, ne constituent qu'une partie des corrections à opérer. Les autres redressements conduisent au versement de nombreux arriérés."*

Plusieurs explications sont avancées, qui concordent d'ailleurs avec les premières constatations opérées dans notre rapport 2004 : la complexité des statuts administratifs et pécuniaires, la difficulté d'obtenir en temps utile des directions et secrétariats d'école les informations indispensables au calcul de la paie, le paiement à terme échu (qui est une bonne chose en soi, mais ne permet pas toujours de saisir exactement la situation de la personne au moment du paiement), les difficultés liées à l'outil informatique (encodages multiples, expertise concentrée dans le chef d'un nombre limité de personnes...), l'insuffisance d'agents de niveau 1 et le manque de formation continuée des agents FLT...

On notera encore que les services administratifs concernés gèrent tout à la fois : les dossiers du personnel, la carrière (entrée en fonction, nomination, ancienneté...), la position administrative (congés, mises en disponibilités...), les dossiers de pensions, la détection d'erreurs, le calcul et la liquidation des arriérés et la récupération des indus.

Face à la complexité et la technicité de toutes ces opérations, on ne s'étonnera guère – pas plus qu'on ne les stigmatisera – des manquements inévitables.

Et ce d'autant plus que la matière est en perpétuelle évolution et que la réglementation ne peut jamais prévoir tous les cas de figures. Dès lors, il y a une marge d'interprétation laissée à chaque agent, lorsqu'il n'y a pas de jurisprudence administrative interne.

On perçoit aisément les dangers d'interprétations différenciées selon les directions déconcentrées, voire même selon les agents. Quant aux jurisprudences internes lorsqu'elles existent, elles sont inconnues des administrés – et parfois du service du médiateur – et n'ont pas toujours de base légale.

De plus, de nombreuses erreurs proviennent des retards dans la transmission des données ou de la transmission de données erronées par les secrétariats et directions d'écoles, voire par les Pouvoirs Organisateurs.

Le "Contrat pour l'école" prévoit à cet égard "de doter les directeurs et les directrices d'un statut propre et valorisant", notamment en organisant "une formation de qualité, axée sur chacun des aspects du métier de directeur" (pédagogiques, relationnels et administratifs).

Le Contrat prévoit également "de soutenir les directeurs et les directrices via l'apport d'une aide spécifique au sein des écoles qui en sont dépourvues", "de simplifier les tâches administratives afin de concentrer les énergies sur le véritable métier d'enseigner et d'organiser l'école" et enfin "de renforcer l'Administration afin de lui permettre d'améliorer ses services dans un triple souci de qualité, de rapidité et de convivialité".

Tout le monde attend beaucoup aussi du développement des nouveaux applicatifs prévus par l'ETNIC. Toutefois, nous restons perplexes lorsqu'on nous dit que les concepteurs d'ETNIC se réfèrent aux agents FLT pour l'interprétation à donner aux réglementations trop ardues...

D'ailleurs, interrogé à ce propos dans la "Plume du coq", l'Administrateur général a.i. ne souligne-t-il pas : "La complexité de la réglementation (...) n'est pas toujours facile à

*traduire en programme pour les informaticiens ! Toute la réflexion, tout le mécanisme de conception informatique est binaire et algorithmique, ce qui rend difficile la couverture de toutes les situations pouvant se présenter".*

De plus, "optimiser la gestion de l'enseignement" figure parmi les 14 objectifs stratégiques du plan d'action de gouvernement électronique du Ministère. On ne peut que s'en réjouir tout en constatant l'étroite imbrication des différents objectifs et des quatre axes retenus, à savoir : l'autorité politique, les ressources, les processus internes et les utilisateurs.

En effet, optimiser la gestion de l'enseignement suppose une véritable simplification administrative (de la réglementation, de la jurisprudence interne, des procédures appliquées et des pratiques habituelles), mais aussi des outils et des méthodes de partage des connaissances (pour donner un cadre de référence précis aux agents et éviter les pratiques différenciées) et, surtout, assurer des ressources humaines en rapport avec l'ampleur de la mission (ce qui suppose l'encadrement et la formation) et planifier les moyens en adéquation avec les objectifs de développement.

#### **Recommandation 2005/14 : Accorder une priorité à la gestion des personnels de l'enseignement.**

Le service du médiateur recommande qu'une priorité soit accordée à la gestion de l'enseignement et des ses personnels, en dégagant les moyens nécessaires non seulement pour l'ETNIC, mais aussi et peut-être surtout en amont pour simplifier les textes, clarifier et uniformiser les procédures, former et encadrer les agents FLT.

#### **► Dossier 2005/457 Un listing illisible**

*Madame V. se voit réclamer par le Ministère de la Communauté française une somme de 1.671,75 €, le trop perçu provenant d'une importante diminution d'attribution notifiée tardivement par son pouvoir organisateur au service administratif responsable de la fixation et de la liquidation de son traitement.*

*En fait, sa charge horaire principale est passée de 10/20<sup>e</sup> à 3/20<sup>e</sup> selon le barème 501 (licenciés) pour une période de 2 mois. En plus du formulaire classique de demande de remboursement,*



*elle obtient, à sa demande, un listing de paiement global censé démontrer le bien fondé du montant réclamé.*

*Mais Madame V. nous fait part de son incompréhension et de son scepticisme par rapport au décompte qui lui est adressé.*

*Nous examinons les pièces fournies avec la plus grande attention et nous pouvons démontrer à la réclamante le caractère exact de l'indu en lui explicitant le plus clairement possible les liens entre ses différentes composantes.*

*Ce faisant, nous tentons de rétablir le lien de confiance entre la réclamante et la Communauté française.*

Ce dossier de réclamation illustre le manque de lisibilité des listings de rémunérations destiné aux enseignants et la pertinence de notre **recommandation spécifique 2004/11 visant à une meilleure compréhension des composantes de la rémunération, par exemple en clarifiant les codes utilisés.** A l'heure actuelle, un groupe de travail réunissant des représentants de l'AGPE et de l'ETNIC réfléchit au format et au contenu d'une fiche salariale standard pour les personnels enseignants et assimilés.

De façon plus générale, il serait intéressant d'informer les agents sur l'ensemble des éléments constitutifs de leur carrière professionnelle via la communication systématique des éléments clés de leur dossier individuel. Cette proposition rejoint les pistes de travail de l'ETNIC, à savoir : un dossier informatisé par enseignant et par élève.

#### ► Dossier 2004/198

##### Rémunérations et fiches fiscales

*Madame D., enseignante pensionnée, constate des différences significatives entre les sommes indiquées sur ses fiches fiscales 281.10 et les sommes qu'elle a réellement perçues en 2001 et 2002.*

*Elle écrit donc à l'Administration communautaire pour faire part de ses remarques mais ne reçoit aucune explication pertinente. A l'examen de son dossier et des pièces y annexées, notre service remarque certaines erreurs de codification, des prises en compte incorrectes d'ancienneté, des compensations unilatérales.*

*L'Administration communautaire établit une chronologie des mouvements comptables liés aux rémunérations de l'intéressée. Cette*

*explication se caractérise par une haute technicité et par une grande complexité. Si la Communauté française admet des erreurs induisant certaines corrections fiscales, elle rappelle également qu'un seul agent administratif peut les effectuer mais qu'il s'est vu confier de multiples autres tâches. Dès lors, il a fallu plusieurs mois à la Communauté française pour régulariser les fiches fiscales.*

*Ce dossier a nécessité de multiples contacts entre les parties impliquées pour reconstituer le parcours salarial de la requérante et un effort pédagogique pour lui faire comprendre la justesse des données des fiches définitives.*

#### ► Dossier 2004/677

##### La nécessaire communication SPF Finances, ETNIC et agent FLT

*Monsieur A. travaille comme professeur définitif de violoncelle et de musique de chambre dans plusieurs Conservatoires, dépassant ainsi largement une charge ordinaire complète. En novembre 2003, l'ensemble des rémunérations de l'intéressé connaît une diminution assez sensible sans explication aucune dans le chef de la Communauté française, employeur dans le cas d'espèce.*

*Il contacte les services communautaires qui lui expliquent brièvement que cette baisse résulte des nouvelles règles en matière de précompte professionnel. Monsieur A. s'adresse alors au SPF Finances pour obtenir des informations complémentaires quant à cette nouvelle disposition fiscale. Les explications réglementaires fournies par le Ministère fédéral (basées sur les articles 270 1° et 275 du Code des impôts sur le revenu de 1992 et sur l'arrêté royal portant exécution du Code des impôts) laissent le réclamant dubitatif quant à la justesse des nouveaux montants qui lui sont alloués. En bref, les nouvelles dispositions prélèvent le précompte professionnel à la source, sur l'ensemble des rémunérations, et non plus de façon ponctuelle sur chaque partie composant le salaire.*

*La rupture du lien de confiance entre l'administré et l'Administration communautaire l'incite à nous saisir de sa réclamation.*

S'il apparaît qu'en ce dossier le Ministère a bien travaillé et qu'il a répondu aux différents courriers de l'intéressé, il a "pêché" par un défaut d'information active par rapport aux agents concernés. De plus, certains dysfonctionnements informatiques ont été relevés dans l'addition de traitements ou de subventions-traitements à liquider. Ceux-ci ont encore été renforcés par un

manque de communication entre l'ETNIC et les services déconcentrés FLT à propos du début de l'application des nouvelles normes fiscales.

**Recommandation 2005/15 : Informer de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations.**

Le service du médiateur recommande au Ministère une attitude davantage proactive dans l'information à donner à ses agents et à ses administrés en matière de rémunérations (changements réglementaires – traitement fiscal et parafiscal...).

## 2. Les arriérés et les indus

Indissociable de la problématique liée aux rémunérations des personnels de l'enseignement, celle des arriérés et des indus. En effet, que ce soit dû à un retard de transmission des données par l'école ou le PO, une mauvaise application du barème ou une valorisation erronée de l'ancienneté, il n'est pas rare que ces agents se voient réclamer des sommes indûment perçues ou promériter des arriérés parfois importants. Il arrive même que les deux soient concomitants.

Le même constat peut d'ailleurs être posé en matière de pensions ou d'accidents du travail.

Ainsi, dans l'attente de la transmission des données nécessaires au calcul exact de la pension à l'Administration des Pensions, la Communauté française verse à l'agent concerné dès la date légale de sa pension une subvention d'attente. Il devra, bien entendu, la rembourser dès lors qu'il touchera effectivement sa pension. Mais il est exceptionnel que les montants de l'allocation d'attente coïncident exactement avec ceux de la pension due par le SPF Finances : d'où indus et arriérés qui ne sont pas systématiquement compensés (voir à ce propos le point 6).

Les dossiers d'accidents du travail, quant à eux, supposent souvent le maintien du paiement de la rémunération jusqu'à l'établissement de la date de consolidation définitive de l'accident.

C'est alors le SPF Finances qui verse à l'agent une rente correspondant à son taux d'incapacité physique permanente. Il s'agit alors de rembourser la rémunération perçue jusqu'à cette date, tout en percevant les arriérés de la rente due par le fédéral. Mais les écarts peuvent, ici aussi, être importants et la surprise

douloureuse pour le "bénéficiaire" (voir à ce propos le point 5).

En matière de rémunération, le respect de la loi sur la protection de la rémunération du 12 avril 1965 oblige les agents FLT à demander l'accord du membre du personnel avant de procéder à la récupération de tout indu. Cela en est donc fini de la pratique des récupérations unilatérales sur les salaires à percevoir, en théorie du moins...

La compensation entre indus et arriérés suppose également l'accord de l'agent concerné.

Sinon, c'est au Comptable centralisateur qu'incombe la responsabilité finale de la récupération.

Lorsqu'un dossier d'indu a atteint le stade du Comptable centralisateur alors que des arriérés importants existent également dans le dossier, nous suggérons à l'Administration la généralisation de transactions entre les parties impliquées basées sur une compensation entre les indus et les arriérés, supposant une renonciation dans le chef de l'intéressée à bénéficié du 11 bis. Il s'agit de cet article du décret programme du 12 juillet 2001 qui permet le renoncement partiel ou total à la récupération de l'indu, sur décision ministérielle.

Au départ, les services administratifs de la Communauté française expriment des réticences à propos de cette piste de médiation vu l'obligation de respecter l'universalité budgétaire pour toutes les autorités publiques. L'article 174 de la Constitution et l'article 3 des lois coordonnées sur la comptabilité de l'Etat fondent le principe de l'universalité complété par la non-affectation des recettes et des dépenses.

La lecture rapide de ces principes budgétaires plaide pour l'interdiction pure et simple des compensations entre recettes et dépenses non-affectées. Ce constat peut être remis en cause par les dispositions du Code civil en matière de compensation et par les tempéraments à l'exigibilité de certaines créances de l'Etat.

### ► Dossier 2004/488

#### Une transaction particulière

*Madame V. obtient au sein de son échelle barémique actuelle la valorisation de différentes périodes constitutives de son expérience professionnelle passée. Cette valorisation obéit aux règles et à la pratique administrative interne de l'arrêté royal du 15 avril 1958 fixant le statut pécuniaire des enseignants.*

Or, après réexamen de son dossier, le service FLT impliqué considère la valorisation comme erronée, ce dont il résulte une réclamation d'indus de plus de 10.000 € (limités par la prescription quinquennale, alors que la "survalorisation" aurait duré 10 ans).

Cependant, l'examen de sa situation individuelle démontre le caractère inexact du barème qui lui a été appliqué durant toute sa carrière provoquant des arriérés s'élevant à quelque 50.000 €.

Madame V. fait appel à un premier conseil qui note "le manque de professionnalisme" des services administratifs de la Communauté quant à l'établissement de la juste rémunération et de sa liquidation.

Vu la contestation de cette créance par Madame V., le Comptable centralisateur bloque naturellement l'examen du dossier d'indu en son service et Madame V. demande l'application de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001.

Saisi de cette réclamation par le nouvel avocat de Madame V., nous interrogeons le Ministère de la Communauté française sur les rectifications barémiques et sur leurs conséquences.

Le Ministère nous dresse une brève chronologie administrative, tout en rappelant que la ministre-présidente n'a toujours pas donné d'avis sur le 11bis en cette affaire.

Nous demandons à l'Administration communautaire qu'elle définit plus précisément le montant des arriérés.

Dans notre cas d'espèce, le refus de Madame V. de payer les 10.000 € d'indus incite le service FLT à transmettre le dossier au Comptable centralisateur.

Suivant notre conseil, Madame V. renonce à réclamer l'application du 11bis et reconnaît la matérialité de son indu.

Le service FLT peut alors compenser les sommes dues via un versement spécifique à la réclamante, selon les termes d'une transaction particulière établie entre les parties. Il va de soi que ce versement fera l'objet des retenues fiscales et para-fiscales classiques.

#### ► Dossier 2004/561

##### Plus de 120.000 € d'indus, que faire ?

Madame K. travaille comme professeur de religion islamique depuis 1983 dans plusieurs établissements de la ville de Bruxelles.

Début 1997, elle est victime d'un accident sur le chemin du travail, impliquant un tiers responsable. Elle entame donc le parcours juridico-administratif à la fois complexe et difficile des victimes d'accident du travail.

De 1997 à septembre 2003, elle touche sa rémunération à 100% vu son statut spécifique d'accidentée du travail.

En septembre 2003, son salaire passe de 100% à 90% de sa rémunération de base sans aucune explication de la Communauté française.

La réclamante écrit donc à la Cellule des accidents du travail du Personnel de l'enseignement pour demander des explications. Elle ne reçoit aucune réponse du Ministère malgré des appels téléphoniques répétés.

Dans le but d'aider la réclamante connaissant des difficultés liées à un handicap très lourd, nous interrogeons l'Administration de la Communauté française sur l'état actuel de sa situation administrative et pécuniaire.

L'Administration de la Communauté française nous rappelle les normes de base servant au calcul de rémunérations. La date de consolidation définitive de l'accident du travail de Madame K. n'a été connue définitivement que le 19 octobre 2004, suite à une décision de justice et fixée au 5 novembre 1999.

De plus, ce dossier fait apparaître certains manquements dans le cadre de l'Exécutif des Musulmans de Belgique et du pouvoir organisateur.

Finalement, un arrêté d'octroi d'une rente d'invalidité à 125% est pris par l'Administration de la Communauté française en janvier 2005 avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> novembre 1999. Ceci a pour conséquence que la réclamante ne pouvait pas bénéficier d'une indemnité d'incapacité temporaire pour la période allant du 1<sup>er</sup> novembre 1999 à 2003. Or, jusqu'en 2003, l'Administration ne recevant pas d'information spécifique du Medex a avancé à Madame K. une somme correspondant à son indemnité d'incapacité temporaire.

En septembre 2003, la Direction Générale de l'Enseignement Subventionné a réduit d'initiative de 10% ce montant. Le montant qui lui a donc été payé n'était plus une indemnité d'incapacité temporaire, mais bien une avance par rapport à la rente de 125% que la réclamante devait percevoir.

*En définitive, l'Administration de la Communauté française nous apprend que la réclamante lui est redevable d'une somme de plus de 120.000 € correspondant au montant global des indemnités indûment versées du 1<sup>er</sup> novembre 1999 au 31 mai 2005.*

*Le SPF Finances a liquidé, au titre d'avance sur rente, une somme de 37.000 € et la réclamante devait encore percevoir environ 55.000 € augmentés des intérêts de retard.*

*On se retrouve donc face à une réclamante dans une situation physique difficile, induisant une détresse morale renforcée encore plus par l'imbraglio financier qu'elle connaît, devant des indus de la Communauté française, mais bénéficiaire d'arriérés de la part du Fédéral.*

*C'est pourquoi, nous demandons dans le respect des réglementations et des normes existantes, la mise en œuvre d'une procédure de compensation nette entre les entités publiques.*

*Finalement, vu les dispositions complémentaires prises dans l'arrêté de l'Administration de la Communauté française de janvier 2005 stipulant une reconnaissance conventionnelle par la réclamante du remboursement direct auprès de l'Etat belge de toute somme due qui ferait double emploi entre l'indemnisation-loi et l'indemnisation de droit commun, ce dossier a été finalisé entre les services via des compensations nettes entre pouvoirs publics.*

#### **Recommandation 2005/16 : Généraliser le système des compensations entre arriérés et indus.**

Sous réserve d'un examen approprié de la Cour des comptes, le service du médiateur recommande l'échange régulier des données concernant les arriérés et les indus entre les services impliqués (FLT – Comptable centralisateur, mais aussi Accidents du Travail et Pensions des personnels de l'enseignement) visant à la généralisation du principe pragmatique de la compensation nette, dans le respect des lois sur la comptabilité publique.

#### ► Dossier 2004/433

##### L'article 11bis, une solution ?

*Monsieur B. travaille actuellement comme enseignant dans une haute école de l'Officiel subventionné.*

*Entré en fonction en septembre 1999, il bénéficie d'une valorisation pécuniaire de plusieurs années au sein de son échelle barémique en relation avec son expérience professionnelle du secteur privé. En octobre 2003, le Comptable Centralisateur communautaire lui réclame plus de 10.000 € au titre de sommes indûment versées pour la période de 1999 à 2003. En effet, le réclamant aurait bénéficié d'une partie de traitement injustifiée vu une mauvaise application de la réglementation quant à la valorisation des services admissibles au sein de son barème de référence.*

*A la suggestion du Ministère même, Monsieur B. demande l'application de l'article 11bis du décret programme du 12 juillet 2001 devant permettre l'annulation partielle ou totale de la récupération du montant qui lui aurait été indûment versé. En février 2004, le Ministère réexamine son dossier et exige le remboursement d'un montant complémentaire d'indu de plus de 2.000 € pour les rémunérations 2003.*

*Finalement, suite à la jurisprudence restrictive interne définie par la Communauté française, son dossier d'indu ne peut bénéficier de la disposition décréte d'annulation. On doit rappeler le caractère très fragile de cette construction administrative exigeante par rapport au texte décrete de base. Ce constat a déjà fait l'objet d'une recommandation spécifique dans notre rapport 2004 devant être tempérée par l'obligation pour la Communauté française de garantir la saine gestion de ses deniers publics.*

*Face à cette difficulté financière insurmontable, vu ses charges de familles irréductibles, le réclamant saisit notre service de son dossier d'indus.*

*Après examen des pièces, nous interrogeons le Ministère sur de nombreux aspects de ce dossier dont les plus marquants sont la cohérence entre la situation du réclamant et la jurisprudence communautaire interne par rapport au 11bis, les modalités d'application concrètes de l'article 17 de l'arrêté du 15 avril 1958 (faisant aussi l'objet d'une recommandation l'année passée), la similarité existante entre les cas de valorisations admis par la Cour des comptes et notre cas d'espèce, la coresponsabilité de l'agent FLT et le service juridique de la haute école.*

*De plus, à l'analyse des réglementations, la récupération trouve sa justification ultime au sein d'une dépêche ministérielle rétroactive et contraire au principe décrete de prise en compte d'années d'expérience professionnelle.*

*De façon générale, le service du médiateur s'interroge sur la valeur légale et/ou réglementaire de cette dépêche ministérielle au sein de*



*la hiérarchie des normes et sa portée concrète ! On peut également établir le parallélisme en ce dossier avec la pratique administrative interne liée au 11bis.*

*Ce dossier cumule en son origine et en son épilogue le flou et l'incertitude lié à la jurisprudence administrative interne. En ce dossier de réclamation, certains fonctionnaires ont incité le réclamant à demander l'application du 11bis, tout en sachant son caractère assez vain in casu.*

*Nous avons échangé de nombreux courriers avec l'Administration communautaire et nous avons recommandé l'annulation pure et simple de l'indu.*

*Nous n'avons pas été suivis, la Communauté maintenant sa position de principe quant à la matérialité de l'indu et à la préservation des intérêts financiers communautaires.*

Sans trancher la question, nous ne pouvons qu'attirer une nouvelle fois l'attention du Gouvernement sur l'incertitude juridique née de cette disposition et le risque de décision arbitraire.

C'est pourquoi, nous rappelons **la recommandation spécifique 2004/12 concernant la définition de modalités d'application objectives de l'article 11bis.**

Un groupe de travail s'est constitué au Ministère de la Communauté française dans le but de déterminer les conditions d'application de l'article 11bis. Cependant, aucune proposition satisfaisante n'ayant pu être trouvée, une consultation juridique spécifique a été demandée à un expert externe.

#### ► Dossier 2005/394

**Un cas particulier en promotion sociale : le litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté française**

*Madame B. travaille depuis 1992 comme professeur de langues germaniques dans l'enseignement de promotion sociale de l'enseignement officiel subventionné.*

*En 1994, la Communauté française adresse une lettre officielle au collège des bourgmestre et échevins de sa commune au sujet de l'application de l'article 5bis de l'arrêté royal du 15 avril 1958 dans la cas de l'intéressée.*

*La Commission DE BONDT marque son accord pour considérer son activité d'indépendante comme ne dépassant pas le seuil financier de référence, définissant ainsi son activité d'enseignante à titre principal et non accessoire.*

*La subvention-traitement de Madame B. doit, dès lors, être revue à la hausse suite à une régularisation positive de plus de 6.000 €. L'intéressée devrait toucher ses arriérés à un crédit spécifique de son compte courant.*

*Depuis des années, Madame B. multiplie les démarches auprès de l'Administration communautaire et des cabinets ministériels successifs pour obtenir son dû ! L'arriéré encodé au sein du logiciel de paiement ne peut être payé définitivement que si, et seulement si, des crédits pour les années antérieures y sont alloués.*

*Nous sommes saisis du problème par le père de la réclamante qui agit ici comme son mandataire étant donné qu'elle vit actuellement en France. Nous interrogeons le Ministère de la Communauté française quant à la nature exacte des arriérés et quant aux raisons de leur non-liquidation.*

*L'Administration nous répond en soulignant que cette réclamation appartient à un dossier global de charges du passé lié aux changements de modalités de liquidation des subventions-traitements aux pouvoirs organisateurs de l'officiel subventionné<sup>28</sup>. La régularisation de ce dossier global dépend directement d'une décision gouvernementale de régularisation.*

*Après avoir suspendu l'examen du dossier auprès de l'Administration, nous interpellons la ministre-présidente compétente en la matière pour faire le point actualisé sur ce dossier spécifique et sur le problème global aux enjeux financiers importants (son incidence budgétaire est estimée à plus de 20 millions d'euros plus les intérêts de retard).*

*Nous n'avons encore obtenu aucune réponse officielle du cabinet ministériel.*

*On notera que, dans sa préfiguration annuelle des résultats 2004,*

<sup>28</sup> En effet, précédemment, la Communauté française ne subventionnait pas directement les membres du personnel, mais liquidait globalement les subventions-traitements aux pouvoirs organisateurs provinciaux et communaux qui se chargeaient de rémunérer leurs enseignants.



*la Cour des comptes évoque ce litige financier entre les pouvoirs organisateurs du réseau officiel subventionné de l'enseignement de promotion sociale et la Communauté française. L'affaire suit son cours devant les tribunaux.*

En l'état, le dossier de passif global (composé d'une multiplicité d'actions judiciaires) n'a permis aucune régularisation individuelle vu l'absence récurrente de crédits pour les années antérieures.

**Recommandation 2005/17 : Sortir du litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté dans l'enseignement de promotion sociale.**

Le service du médiateur recommande que le Gouvernement, dans l'attente des décisions de justice, mette tout en œuvre pour solutionner des cas individuels d'arriérés déjà anciens.

Etant donné que l'ensemble des acteurs impliqués appartient à la sphère publique, il nous paraît opportun de réfléchir à des pistes comme : l'annulation partielle ou totale des montants dus, l'échelonnement des paiements, la constitution d'un fonds budgétaire particulier.

### 3. La valorisation de l'expérience professionnelle

L'arrêté royal du 15 avril 1958 peut être considéré comme norme de référence pour l'application du statut pécuniaire des personnels de l'enseignement et assimilés.

Certes, d'autres normes sont également applicables<sup>29</sup>, mais, dans notre pratique, c'est l'arrêté de 1958 qui pose le plus souvent problème, comme nous l'avons déjà mentionné dans notre premier rapport, en raison de la notion de "services admissibles" pour le calcul de l'ancienneté qui porte à interprétation et à contestation.

Ici aussi, la grande complexité de cette réglementation et le grand nombre d'acteurs administratifs impliqués génèrent des interprétations différenciées, voire des erreurs, dans le chef

des agents FLT et dès lors, des montants indûment perçus obligeant à des récupérations importantes, à des plans d'apurement, à des modifications dans le calcul des pensions...

#### ► Dossier 2004/645

##### Différence entre deux réseaux d'enseignement

*Madame G., titulaire d'un doctorat en Philosophie et Lettres, professe actuellement au sein de deux hautes écoles appartenant à deux réseaux d'enseignement différents.*

*Elle entreprend de nombreuses démarches auprès du Ministère de la Communauté française et auprès des cabinets ministériels compétents pour connaître les modalités de calcul de son ancienneté statutaire et pécuniaire.*

*Mais elle n'obtient pas de réponse réellement motivée de la part des différents services auxquels elle s'adresse.*

*Elle nous demande donc d'intervenir pour la rassurer quant à l'exactitude des éléments constitutifs de ses anciennetés statutaires et pécuniaires.*

*Ce dossier se focalise sur l'actualisation de toutes les anciennetés de l'intéressée dans les deux réseaux où elle travaille et la motivation efficiente de celles-ci.*

*L'Administration communautaire a revu précisément son ancienneté de service et sa situation pécuniaire suite à nos demandes. L'analyse administrative systématique de son dossier administratif a permis des corrections substantielles de l'ensemble des composantes de ses anciennetés manifestement erronées et l'octroi d'arriérés substantiels résultant directement des erreurs découvertes.*

#### ► Dossier 2005/550

##### Différence entre deux types d'enseignement

*Madame T. travaille à temps plein dans quatre établissements scolaires appartenant à l'enseignement de plein exercice ou à l'enseignement de promotion sociale.*

<sup>29</sup> Par exemple, l'arrêté du Gouvernement du 25 octobre 1993 (statut du personnel de la promotion sociale), l'arrêté royal du 1<sup>er</sup> décembre 1970 (statut du personnel administratif et ouvrier) et le décret du 2 juin 1998 (statut du personnel de l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit)...

*Elle y enseigne les langues modernes. Elle vit donc une carrière professionnelle riche et diverse induisant une certaine complexité dans le calcul exact de son salaire global.*

*Elle jouit d'une ancienneté barémique de 15 ans dans l'enseignement de plein exercice et de 20 ans dans l'enseignement de promotion sociale. Elle interroge à plusieurs reprises l'Administration communautaire à propos des modalités différenciées de valorisation de ses éléments d'expérience professionnelle, en vertu de l'arrêté royal du 15 avril 1958 portant statut pécuniaire du personnel enseignant.*

*Le Ministère de la Communauté française ne lui répond pas sur le fond de son dossier, malgré différents échanges épistolaires. Il semble pourtant que la différence barémique trouve principalement son origine dans la caractère limité ou illimité de l'admissibilité de certains services passés.*

*L'intéressée fait alors appel à notre service.*

*Les services administratifs communautaires nous ont précisé la différence d'appréciation des éléments constitutifs des deux anciennetés barémiques, en insistant sur le caractère "relatif" de la norme de référence modifiée à de nombreuses reprises et comprenant de nombreuses dates seuils spécifiques. En résumé, tant que la réclamante professe dans les deux types d'enseignement – plein exercice et promotion sociale – ses anciennetés barémiques seront différenciées.*

#### ► Dossier 2004/223

##### **Lorsqu'il y a transfert de compétences à un autre niveau de pouvoir**

*Monsieur H. travaille comme éducateur spécialisé dans un établissement dépendant d'un centre médical spécialisé et s'interroge sur la valorisation barémique de services effectués dans d'autres services publics que la Communauté française : comment se procurer les pièces justificatives ? A qui s'adresser ?*

*Ses démarches demeurent vaines.*

*Après des recherches assez longues, nous pouvons lui apporter l'information nécessaire.*

*Il s'agit d'attestations de l'ex Fonds 81 (créé en 1967 sous l'appellation Fonds de soins médico-socio-pédagogiques) démontrant que*

*son activité a bien été subventionnée à 100 % par le Ministère des Affaires sociales. Suite aux différentes réformes institutionnelles (communautarisation en 1991 et puis régionalisation en 1995), les archives du Fonds sont passées à la Région wallonne et les attestations sont actuellement produites par l'AWIPH (Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées).*

*Finalement, le réclamant envoie ses nouvelles pièces justificatives à la Communauté française, qui peut régulariser son ancienneté barémique en lui versant à titre d'arriérés une somme de quelque 20.000 €, dans le respect des règles de prescription des dettes des pouvoirs publics.*

#### ► Dossier 2004/232

##### **Des prestations en Afrique non valorisables**

*Monsieur B. est enseignant dans une école libre subventionnée. Il connaît un sérieux problème dans le calcul de son ancienneté barémique, étant donné la non-prise en compte actuelle des onze années durant lesquelles il a enseigné dans une école à programme belge à Likasi (ex-Zaire), République Démocratique du Congo.*

*En mai 2002, la direction de son établissement a demandé sa régularisation barémique sur base des articles 3 et 16 de l'arrêté royal du 15 avril 1958 et se heurte au refus de l'Administration de la Communauté française.*

*La direction de l'école demande des éclaircissements complémentaires, mais aucune information nouvelle n'est portée à sa connaissance.*

*Suite à la saisine de ce dossier par le mandataire du réclamant, nous interrogeons l'Administration qui nous répond en s'appuyant sur une consultation de la Cour des comptes de février 1999. Celle-ci se prononçait sur l'admissibilité des services prestés dans les écoles à programme belge au Congo et au Burundi après le 30 juin 1960. Cet avis de la Cour des comptes précise que certaines dispositions de l'arrêté royal du 15 avril 1958 considèrent qu'en tant que norme de droit interne, le statut pécuniaire n'est applicable strictement que sur le territoire où s'exerce la souveraineté du pouvoir qui l'établit.*

*Dans un premier temps, nous suivons l'argumentation du Ministère de la Communauté française appuyée sur l'avis de la Cour des comptes. Les prestations dans les écoles belges à l'étranger ne sont*

*retenues que pour les périodes de temps troublées, autrement dit du 1<sup>er</sup> août 1914 au 31 janvier 1919 ou du 10 mai 1940 au 30 septembre 1945 et ne concernent pas le cas de l'intéressé ayant travaillé durant les années 1980.*

*L'avis de la Cour des comptes s'appuie bien entendu sur les incidences budgétaires que pourrait avoir toute décision contraire pour la Communauté française.*

*Toutefois, il appartient finalement au seul Gouvernement de la Communauté française d'interpréter cette norme réglementaire et non pas à l'Administration et/ou à la Cour des comptes.*

*En effet, la Cour des comptes, en ne choisissant que la localisation comme seul critère de rattachement et non pas une série d'autres critères comme le subventionnement ou l'inspection par l'Etat... semble restreindre l'applicabilité de cette mesure.*

*Le réclamant a exercé son métier d'enseignant du 1<sup>er</sup> septembre 1981 au 30 septembre 1991 et ce, au terme d'une convention spécifique liant l'Etat belge au pouvoir organisateur de cette école. Concrètement, il appartient à l'Administration de la Communauté française d'examiner si elle a été subventionnée, si elle a été inspectée par l'Etat. Or, dans le cas du réclamant, il a fait l'objet d'une subvention spécifique de la Communauté française et a subi une inspection durant sa période de travail. De plus, on peut ajouter que l'arrêté royal du 15 avril 1958 stipule également une autre série de cas pouvant être rattachés au dossier du réclamant. Il est bien entendu qu'il est très délicat de définir les critères de rattachement quant à l'applicabilité et/ou à l'exécutabilité d'une norme réglementaire, vu leur incidence financière et la définition d'un précédent induisant des droits acquis.*

*Pour l'instant, l'Administration de la Communauté française maintient sa position avec les conséquences pécuniaires négatives pour l'intéressé, dans l'immédiat et pour le futur, en terme de pension du secteur public pour le réclamant, en raison de la non-valorisation barémique des dix années querellées.*

*On peut évidemment s'interroger sur les conséquences à long terme d'une régularisation de l'ensemble des dossiers de rémunération de tous les personnels enseignants de la Communauté française ayant travaillé à une certaine époque dans nos anciennes colonies !*

**Nous reprenons la recommandation spécifique 2004/10 concernant la valorisation salariale de l'expérience professionnelle et la réécriture de l'AR du 15 avril 1958.**

Cependant, nous notons que certaines modifications ont été apportées audit texte suite aux négociations syndicales effectuées en avril 2004 et traduites par les articles 18 et 19 du décret portant exécution du Protocole d'accord du 7 avril 2004 entre le Gouvernement de la Communauté française et les organisations syndicales représentatives au sein du Comité de négociation de secteur IX et du Comité des services publics provinciaux et locaux - section II.

#### 4. Les titres requis

L'accord du Gouvernement pour la Communauté française 2004-2009 prévoit qu'un décret définira, de manière uniforme pour tous les réseaux d'enseignement, tant pour le fondamental que pour le secondaire, un régime de titres et fonctions.

*Les dispositions de ce nouveau décret permettront la mobilité interréseaux des personnes concernées.*

*Les conséquences statutaires du nouveau régime de titres seront également précisées de manière uniforme pour tous les réseaux d'enseignement.*

*Les dispositions relatives à la disponibilité par défaut d'emploi et à la réaffectation seront adaptées aux dispositions statutaires. Elles permettront la mobilité interréseaux des personnes concernées.*

*Le Gouvernement profitera de l'occasion de l'instauration d'un régime uniforme des titres et fonctions pour doter le réseau de la Communauté française d'un statut moderne et actualisé, correspondant aux attentes des enseignants. Dans ce contexte, l'arrêté royal du 22 mars 1969 sera réécrit.*

*Par ailleurs, un statut sera élaboré dans l'enseignement officiel subventionné pour les professeurs de morale et de religion.*

Objectifs confirmés dans le "Contrat pour l'école", de même que celui de doter les directeurs d'établissements d'enseignement d'un statut spécifique qui devrait notamment uniformiser entre réseaux les conditions d'accès à la fonction.

Le service du médiateur sera bien évidemment attentif à la mise en œuvre de ces projets qui éviteraient bien des situations surprenantes et parfois pénibles, comme on le verra dans les exemples choisis ci-après.

► Dossier 2004/373

Des dispositions transitoires qui ne résolvent pas tout

*Madame M. travaille comme membre du personnel administratif dans une haute école de la Communauté française depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1985. Suite à sa désignation initiale, une série de nouvelles désignations annuelles se sont suivies entérinant la situation de fait déjà ancienne.*

*Sa situation administrative et pécuniaire en qualité de rédactrice reste inchangée jusqu'en 2004 où elle est modifiée radicalement suite au décret du 12 mai 2004 fixant le statut des membres du personnel administratif, du personnel de maîtrise, des gens de métier et de service des établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.*

*Pour l'intéressée, ces dispositions se traduisent par le passage de l'échelle barémique de rédactrice à celle de commis avec une perte nette de revenus de 140 € par mois (passage du barème 678 au barème 663), l'impossibilité de régulariser sa situation statutaire étant donné qu'elle ne possède pas les titres requis et donc une situation statutaire précaire....*

*La réclamante multiplie les appels à différents services administratifs de la Communauté française dans le but de régulariser sa situation et s'adresse finalement à nous.*

*Les services administratifs communautaires, via des circulaires interprétatives prises en collaboration avec le cabinet ministériel compétent, nous ont permis d'assurer à l'intéressée qu'elle serait nommée à la fonction de commis avec le barème de référence (suivant l'article 342 du décret du 12 mai 2004 "dispositions transitoires" et l'article 1, 3° de l'arrêté du 19 juin 1967 fixant les titres requis aux fonctions de recrutement du personnel administratif, du personnel de maîtrise, gens de métiers et de service). La Communauté française n'a pas réclamé d'indu en ce dossier particulier.*

Ce dossier illustre toutes les difficultés du Législateur à déterminer a priori toutes les situations administratives générées par des mesures transitoires particulières dans un domaine laissé en jachère pendant des lustres par la Communauté française. Il existe toujours des catégories statutaires imprévues obligeant à des modifications décrétales postérieures.

► Dossier 2004/166

Le recours aux titres de pénurie

*Après quelques années d'expérience dans l'enseignement organisé par la Communauté française, Madame S., licenciée en sociologie et agrégée de l'enseignement secondaire supérieur, exerce la fonction d'institutrice primaire dans l'enseignement communal.*

*Elle bénéficie des dispositions relatives à la pénurie. Ce recours suppose l'état de pénurie par rapport aux enseignants disposant des titres nécessaires, pénurie attestée par l'ONEM.*

*La conséquence directe de cette certification se concrétise dans un engagement définitif de l'enseignante après le 20 septembre de l'année scolaire considérée. Or, pour le réseau de la Communauté française, les agents temporaires engagés selon l'article 20 de l'arrêté royal du 22 mars 1969, sont engagés directement sans attendre l'avis de l'ONEM; ce qui est synonyme d'un traitement administratif différencié entre réseaux d'enseignement.*

*Le directeur de l'intéressée interroge la Communauté française à ce propos. Il ne reçoit aucun élément.*

*Il saisit donc notre service, car il souhaite pouvoir réengager sans attendre Madame S.*

*La Communauté nous précise que le titre de la réclamante ne figure pas dans la législation de l'enseignement subventionné. Le pouvoir organisateur a l'opportunité d'introduire une demande d'avis préalable par rapport aux titres avant tout engagement d'enseignant dans le but de lui garantir sa subvention traitement.*

*Cette demande d'avis spécifique est traitée par la Commission des titres B. Dans le cas d'espèce, la Commission composée de représentants des pouvoirs organisateurs et des organisations syndicales pourrait fournir un avis favorable à l'engagement de l'intéressée. De plus, le PO doit introduire un dossier complet de dérogation "titre B" démontrant les démarches réalisées pour engager un enseignant possédant les titres adéquats.*

*Dans le cas qui nous intéresse, trois avis positifs de la Commission des titres B permettraient à la réclamante d'être nommée définitivement dans l'enseignement communal.*

On notera que la réglementation applicable à l'enseignement obligatoire fondamental ne prévoit pas l'équivalence de la notoriété ou de l'expérience utile par rapport à un titre. Il faut souligner l'absence d'arrêté d'exécution de la législation



relative aux titres par rapport à l'article 4 de la loi du 11 juillet 1973 introduisant un article 12bis dans le Pacte scolaire (uniformité des titres requis à défaut des titres jugés suffisants pour tous les réseaux d'enseignement).

Elle s'inscrit dans le vaste chantier normatif de l'uniformisation des titres (requis, jugés suffisants, de pénurie) induisant de multiples dispositions transitoires et/ou dérogoires aux implications salariales hautement complexes et techniques.

#### ► Dossier 2005/385

##### Etre nommé directeur et gagner moins

*Monsieur T. occupe la fonction de directeur dans un institut du libre subventionné. Il est entré officiellement en fonction le 1<sup>er</sup> septembre 2004 après avoir remplacé durant plusieurs années son ancien chef. En novembre 2004, le Comptable centralisateur lui réclame la somme de 3.143,12 € pour les années 2003 et 2004 au motif d'une révision barémique pour sa fonction de directeur (passage du barème 511 au barème 379). De plus, sa rémunération actuelle a diminué sensiblement.*

*Monsieur T. écrit aux services communautaires compétents pour obtenir des renseignements complémentaires.*

*Si pour l'accès aux fonctions de direction, les titres de capacité déterminés par l'article 13 § 1<sup>er</sup> 3<sup>o</sup> de l'arrêté du 30 juillet 1975 restent d'application, au même titre que ceux visés à l'article 15 du décret du 4 janvier 1999, en matière de barèmes par contre, les membres du personnel engagés sur base des règles propres à l'enseignement subventionné, perçoivent le barème le plus bas prévu pour la même fonction exercée dans l'enseignement de la Communauté française. La position de principe quant au barème adéquat trouve son origine dans une décision conjointe des ministres de l'époque.*

*L'intéressé, détenteur d'un régendat en français, d'une licence de la FOPES et nommé comme professeur de cours généraux de l'enseignement secondaire inférieur, ne dispose pas d'un titre jugé suffisant pour bénéficier dans sa fonction de directeur d'un établissement technique secondaire du barème 511 réservé aux licenciés. L'Administration communautaire défend la thèse selon laquelle seul le titre d'agrégé de l'enseignement secondaire supérieur en philologie romane constituerait le titre requis. De plus, le barème 511 nécessiterait la nomination du réclamant comme*

*professeur de français dans l'enseignement secondaire supérieur.*

*Vu la complexité de la matière, le réclamant s'adresse au service du médiateur, qui interroge les services communautaires.*

*Le Ministère stipule que pour la fonction de directeur trois barèmes existent (366, 379 et 511) et il rappelle que les instructions ministérielles organisent un régime transitoire avant une réforme globale de la matière.*

*De plus dans l'enseignement communautaire, le réclamant ne possédant pas les titres requis, il n'aurait pas pu accéder à la fonction de directeur.*

On remarquera le caractère fragile des instructions ministérielles fixant une jurisprudence communautaire interne exprimée dans la note d'un chef de cabinet, répondant elle-même aux desiderata plus ou moins clairs de l'Inspection des Finances.

Ce cas démontre le caractère parfois "ubuesque" de la réglementation existante où les titres exigés sont différents entre les réseaux pour accéder à des fonctions identiques et où une même fonction est rémunérée selon plusieurs barèmes.

Nous ne formulerons pas de recommandations à propos de cette problématique, vu les intentions du Gouvernement en la matière. Nous formons cependant le vœu que tout soit mis en œuvre pour réaliser ce vaste "chantier" dans les délais indiqués. Le Gouvernement prévoit à cet égard une entrée en vigueur au plus tôt le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

## 5. Les accidents du travail

Dans notre rapport 2004, nous mettions déjà en évidence les problèmes rencontrés au niveau de la Cellule des accidents du travail des personnels de l'enseignement : défaillance informatique, manque de personnel, organisation du travail en services séparés (pour les accidents proprement dits et pour le remboursement des frais de déplacements liés à l'accident)...

Ces dossiers, somme toute anodins pour la médiation, cachent de fait la partie immergée de l'iceberg. Car il semble parfois que ce soit des agents de la Communauté française qui conseillent au réclamant de s'adresser au médiateur pour améliorer le suivi de son dossier.



En effet, la Cellule des accidents du travail connaît toujours des problèmes de gestion (manque récurrent de personnel, besoin urgent d'un logiciel informatique performant...).

Le service du médiateur joue donc un rôle de révélateur de l'urgence de cette situation administrative et un rôle de palliatif pour assurer le bon traitement de certains dossiers.

Nous avons pu éviter d'être "instrumentalisé" par une partie de l'Administration ou des administrés, en répercutant le problème au Service d'Audit, en lien direct avec le Secrétariat général.

Le service sera "audité" en 2006.

► **Dossier 2004/673**

**L'accidenté du travail, deux fois victime ?**

*Monsieur B. travaille comme professeur d'éducation physique dans un établissement de l'enseignement libre subventionné. Mi-juin 2004, il est victime d'un accident du travail et entame avec le secrétariat de son école les démarches administratives nécessaires auprès du service communautaire compétent.*

*Il entame alors un "parcours du combattant" et multiplie les contacts tant téléphoniques qu'épistolaires auprès de la Cellule des accidents du travail. En désespoir de cause, il s'adresse à notre service pour faire le point sur son dossier et pour lever les incertitudes financières liées directement à ses frais médicaux.*

*Nous interrogeons donc la Communauté sur les raisons du retard et sur les pistes possibles aidant à son déblocage.*

*Le Ministère de la Communauté française nous assure du traitement rapide et efficient de ce dossier particulier et nous pouvons rassurer le réclamant.*

► **Dossier 2004/36**

**Accident du travail et aggravation du taux d'incapacité**

*Madame L. exerce les fonctions de surveillante-éducatrice et de rédactrice dans un établissement du réseau libre subventionné.*

*Elle subit un accident du travail en octobre 2000, mais la nature même de son accident est remise en cause par la Communauté française. Par un arrêt du 21 juin 2004, la Cour du travail de Bruxelles confirme toutefois le jugement du tribunal du travail du 23 octobre 2001 qualifiant définitivement l'accident de Madame L. comme accident du travail.*

*Cette reconnaissance d'une incapacité permanente pour la réclamante lui permet de percevoir une rente annuelle.*

*La Communauté française doit donc établir un projet d'arrêté de Gouvernement portant indemnisation de son accident de travail comprenant le taux d'incapacité permanente, la date de consolidation de l'accident du travail, la base de rémunération et le calcul de la rente. Ensuite, cet arrêté pour produire l'ensemble de ses effets doit poursuivre son chemin au sein des arcanes administratives fédérales responsables du paiement de la rente.*

*Madame D. multiplie les contacts avec la Cellule des accidents du travail pour obtenir des informations quant à l'évolution de sa situation administrative, puis nous demande d'intervenir.*

*L'Administration communautaire répond globalement aux questions posées en entérinant les conclusions du rapport d'expertise judiciaire, en définissant le lien entre les catégories de congés et les pourcentages de salaires adéquats, en annulant certains indus devenus injustifiés.*

*Ces éléments devraient normalement permettre la clôture définitive de ce dossier.*

*Mais intervient alors une demande en aggravation du taux d'incapacité de l'accident du travail que la Communauté française considère comme irrecevable.*

*En effet, la "force obligatoire" d'un jugement du tribunal du travail exige au préalable la signification de la décision de justice à la Communauté française, via exploit d'huissier, ce qui représente un coût non négligeable.*

*Néanmoins, le service du médiateur relève qu'au stade de la Cour du travail, autrement dit au degré d'appel, un arrêt est coulé en force de chose jugée dès la date du prononcé et ne nécessite nullement la signification, comme pour un jugement du tribunal du travail.*

*En application directe de l'article 18 § 6 du décret de référence du service du médiateur (déjà cité en cette affaire), et sans remettre en cause le bien fondé de la décision juridictionnelle, nous demandons à la Communauté française de se passer de l'exigence de la signification de l'arrêt via exploit d'huissier.*

*Finalement, le Ministère suit notre appréciation et transmet directement la demande en aggravation au Service de Santé Administratif.*

Pour des raisons évidentes, nous reprenons ici aussi la **recommandation générale 2004/9 concernant l'évaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnels et outils informatiques.**

Nous reprenons également la **recommandation spécifique 2004/5 concernant l'envoi d'un accusé de réception avec indication du délai approximatif du remboursement et le traitement des différents volets d'un dossier d'accident du travail au sein d'un même service.**

## 6. Les pensions

La note d'information de l'ETNIC sur les statistiques du personnel enseignant pendant la période 1993-1994 à 2002-2003 indique une forte augmentation de la tranche d'âges de 55 à 60 ans, tant chez les hommes que chez les femmes, passant de 10 à 16 % chez les hommes et de 5 à 12 % chez les femmes. Il n'est guère étonnant, dès lors, que les problématiques liées aux pensions alimentent régulièrement les flux des réclamations qui parviennent au service du médiateur.

Pour les pensions "classiques", c'est l'Administration communautaire qui fournit les renseignements déjà traités par ses soins à l'Administration des Pensions responsable du calcul et de l'octroi des pensions de tous les fonctionnaires.

Les éléments (calcul de la moyenne quinquennale et vérification complète du dossier) sont encore vérifiés et contrôlés par la Cour des comptes avant la mise à la pension définitive de l'intéressé.

C'est à ce moment qu'apparaissent des problèmes comme l'absence de certaines pièces ou la fixation incorrecte du traitement. La pension sera versée par le Service central des dépenses fixes, partie intégrante du SPF Finances.

Quant aux pensions mixtes, qu'il s'agisse du transfert de cotisations du service public vers le secteur privé, de la détermination du caractère réel des cotisations de pensions versées, du cumul de plusieurs pensions... l'Administration des Pensions joue un rôle central l'obligeant à une bonne collaboration avec l'Administration communautaire.

Les réclamations les plus fréquentes ont porté sur les retards entre la demande de pension et la transmission des informations à l'Administration des Pensions.

Les échanges entre le médiateur des Pensions et le médiateur communautaire sont révélateurs à cet égard.

Ce retard peut s'expliquer par un manque de personnel au sein des deux Directions (Personnels de l'enseignement de la Communauté française et Personnels de l'enseignement subventionné) qui ont, en conséquence, accordé la priorité à la rémunération des membres du personnel et en second, à la gestion des dossiers de pension, en privilégiant, parmi ceux-ci, les mises à la retraite pour inaptitude physique et les pensions de survie et ce, dans un but éminemment social que l'on ne peut que saluer, mais qui ne résout évidemment pas le problème. A noter également, une augmentation du nombre de dossiers de pension de quelque 70 % par rapport à 2000.

Chaque intervention du service du médiateur a néanmoins permis de fixer une date seuil pour la transmission de ces données et d'indiquer aux réclamants le montant de leur allocation d'attente.

On remarque généralement que le retard dans les dossiers de pension induit un surplus de travail généralisé pour l'ensemble des autres services communautaires comme le Comptable centralisateur, les services FLT... et diminue la confiance des personnels de l'enseignement en leur institution.

En dehors des réclamations liées au traitement des informations en temps utile, aux récupérations d'indus liés aux subventions d'attente, d'autres problèmes peuvent apparaître : traitement fiscal, absence de base légale (arrêté de nomination, par exemple), manque de cotisations... mais qui ne relèvent pas nécessairement de la responsabilité du Ministère.

En effet, nous sommes bien conscients que les pensions sont et restent une matière dont la réglementation est principalement d'origine fédérale, avec parfois des situations absurdes sur lesquelles la Communauté n'a pas de réel pouvoir. Il n'empêche que nous avons à connaître ce type de réclamations révélatrices de situations sociales parfois douloureuses.

► **Dossier 2004/339**

**Indu et année fiscale de référence**

*Madame D.V. travaille comme conseillère psycho-pédagogique dans un Centre PMS libre jusqu'en août 2003 où elle doit normalement être pensionnée de l'Etat.*

*Madame D.V. effectue dès le 1<sup>er</sup> août 2002 sa demande de mise à la retraite selon les modalités requises.*

*Malgré la complétude de son dossier de pension, sa situation administrative reste bloquée au sein des services communautaires.*

*La réclamante téléphone et écrit à l'Administration communautaire, mais ses contacts restent infructueux.*

*L'intéressée perçoit une allocation d'attente de la Communauté française en raison de sa responsabilité dans le retard dans la transmission du dossier à l'Administration des Pensions.*

*Suite à l'intervention du service du médiateur et à l'action efficace des services communautaires, la situation de la réclamante est finalement débloquée, mais la réclamation est loin d'être clôturée.*

*En effet, le SPF Finances prend la relève de la Communauté et paye à Madame D.V. sa pension ordinaire et les montants de pension globalement dus. Normalement, il ne reste plus à la réclamante qu'à effectuer une "compensation" entre les arriérés versés par le niveau fédéral et le montant d'indus dont elle était redevable à la Communauté française. Mais elle constate une différence significative entre le montant réclamé et le montant réellement perçu.*

*Nous demandons alors au Comptable Centralisateur et au service FLT impliqués des éclaircissements supplémentaires.*

*En réalité, pour une année fiscale antérieure les montants indus se calculent sur base du revenu imposable et pour l'année fiscale de référence sur le revenu net. Il s'agit de la stricte application du Code des impôts de 1992 (article 220/35 et 220/36 de l'Annexe I du code des impôts).*

► **Dossier 2004/608**

**Absence de base légale et reconstitution d'un dossier**

*Monsieur A. travaille comme chargé de cours de 1963 à 1983 dans l'enseignement de promotion sociale de la Communauté française. Il y occupe une charge de 6 heures semaine tout en*

*maintenant une activité principale dans le secteur privé.*

*Lors de l'élaboration de son dossier de pension, l'Office National des Pensions interroge l'Administration des Pensions quant au sort administratif de ses prestations effectuées en qualité d'enseignant. Monsieur A. multiplie les contacts auprès des services administratifs sans obtenir aucun élément lui permettant de faire avancer son dossier et saisit notre service.*

*Or, il manque dans le dossier une série d'éléments comme l'arrêté de nomination, l'arrêté de démission, le récapitulatif des cotisations pension... Le réclamant ne peut, quant à lui, fournir aucune pièce probante car il ne les a pas conservées et les archives de son établissement ont été détruites par la méréule.*

*Ces lacunes obligent les services administratifs à mener des recherches importantes, à prendre des arrêtés de régularisation, à multiplier les contacts avec de nombreux intervenants publics et parapublics... pour enfin fournir un dossier circonstancié à l'Administration des Pensions.*

*On ne peut que saluer ici le souci de continuité du service public et de l'intérêt général manifesté par la Communauté qui a ainsi reconstitué le dossier du réclamant quasi-ex nihilo.*

► **Dossier 2005/698**

**Professeur de religion islamique et connaissance du français**

*Monsieur C. travaille depuis plus de 20 ans en qualité de professeur de religion islamique dans le réseau de la Communauté française. L'intéressé professe toujours en qualité d'agent non nommé vu l'inexistence de tout système d'inspection durant des années. La constitution d'un Corps d'inspecteurs de religion islamique lève cette impossibilité administrative via une inspection sur le contenu des cours des professeurs.*

*Suite à un rapport d'inspection positif et au rapport annuel également positif de son chef d'établissement, Monsieur C. devrait normalement être nommé, cependant le Ministère émet de sérieuses réserves vu la production d'une attestation et non d'un diplôme comme titre requis et vu l'absence de démonstration de la connaissance approfondie de la langue française.*

*Suite à l'impossibilité de régulariser cette situation administrative de fait déjà ancienne induisant des difficultés quasi insurmontables en terme de pension du secteur public, Monsieur C. s'adresse à notre service.*

*Nous interpellons la Communauté française au sujet de la pertinence des obstacles mis en avant et en recadrant contextuellement certaines exigences communautaires. En effet, l'attestation produite par le réclamant comporte des signatures "certificatives" en cascade, aisément vérifiables, et correspond globalement au titre requis.*

*Il est également démontré par le réclamant que l'ensemble de ses cours universitaires ont été dispensés en français, à l'exception des cours de langues arabe et anglaise. De plus, le réclamant est désigné comme enseignant temporaire, depuis plus de 20 ans, par un document administratif stipulant qu'il satisfait aux dispositions légales et réglementaires relatives au régime linguistique. Cette matière est définie principalement par la loi du 30 juillet 1963 relative au régime linguistique dans l'enseignement, en son chapitre IV relatif à la capacité linguistique du personnel.*

*La Communauté française a reconnu plus de 20 fois la capacité linguistique du réclamant.*

*Celle-ci a été réaffirmée à de multiples reprises dans les rapports de direction, mais des problèmes de santé importants et une hospitalisation lourde, empêchent le réclamant de passer l'examen de connaissance approfondie du français.*

*Après plusieurs échanges avec l'Administration communautaire et le cabinet ministériel compétent, le réclamant est finalement dispensé de l'examen de connaissance approfondie de la langue française et un arrêté de nomination est pris quant à sa qualité de professeur de religion islamique.*

Un récent décret voté au Parlement de la Communauté française a permis de régulariser la situation administrative délicate de plusieurs dizaine de professeurs de religion islamique devant être pensionnés. On notera que cette norme ne fait que postposer l'épineuse question de la détermination de la connaissance adéquate de la langue française par cette catégorie de personnel.

#### ► Dossier 2005/453

##### Quand la réglementation pension ne suit plus le statut du professeur...

*Monsieur H. a travaillé à la fois comme photographe indépendant et comme professeur de pratique professionnelle dans une haute école de communication sociale.*

*Ayant atteint l'âge de 65 ans, il touche mensuellement une pension inconditionnelle de retraite en sa qualité d'indépendant et une*

*pension du secteur public, en raison de son parcours d'enseignant. Cependant, le montant de la pension du secteur public ne représente que 90 % de la pension théorique réelle à laquelle il aurait droit depuis avril 2002.*

*Il s'agit d'une diminution provisoire forfaitaire car il n'existe pas actuellement de disposition légale permettant la régularisation de sa pension. D'ailleurs, cette thèse est défendue par l'Administration des Pensions. C'est pourquoi nous saisissons l'Administration de la Communauté française pour lui demander les éléments qui permettraient de régulariser sa situation, ainsi que celle de l'ensemble des réclamants dans la même situation.*

*L'Administration de la Communauté française nous précise que la réglementation n'a pas suivi l'évolution du statut des professeurs de pratique professionnelle dans le cas particulier de cette haute école. D'ailleurs, elle a sollicité à de multiples reprises les différents ministres compétents en vue de résoudre ce problème. La Communauté française nous fournit une note relative au cas de l'intéressé, ainsi qu'une note globale par rapport à l'ensemble des professeurs de pratique professionnelle.*

*En réalité, la fonction de professeur de pratique professionnelle était une fonction prévue pour seulement les 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> degrés et non le 3<sup>ème</sup> degré.*

*Seul le Gouvernement de la Communauté française peut régler la situation de pension de cette catégorie d'enseignants.*

*Nous interpellons donc le ministre responsable pour lui demander de solutionner le plus rapidement possible cette situation problématique.*

*Le cabinet de la ministre compétente, en collaboration avec l'Administration de la Communauté française, travaille actuellement à la rectification de cette situation.*

Nous avons donc recommandé à l'Administration de la Communauté française et au cabinet de la ministre compétente de prendre rapidement la modification décrétable nécessaire, à savoir une modification de la loi du 7 juillet 1970 relative à la structure générale de l'Enseignement supérieur. Cette modification a été prise dans un décret "mosaïque" publié au Moniteur belge le 19 avril 2004.

Un seul problème quant à la résolution définitive de ce type de dossiers de pensions perdue, à savoir la définition de l'échelle barémique adéquate.

► **Dossier 2005/484**

**Pas de cotisation, pas de pension**

*Monsieur R. est pensionné du secteur public et du secteur privé. Sa pension principale de retraite a été calculée par l'ONP. La définition du montant définitif de sa pension ne tient pas compte de sept années pendant lesquelles il a travaillé comme professeur de religion catholique dans une congrégation religieuse et plusieurs établissements scolaires du libre subventionné.*

*Monsieur R. contacte l'ONP pour faire part de son étonnement quant à la non-prise en compte de son expérience professionnelle dans le calcul de sa pension. Il écrit également aux Directions concernées pour les questionner aussi à ce propos.*

*In fine, il interroge la Direction communautaire déconcentrée du Hainaut sur les raisons de l'absence de cotisation de pension pour les périodes référencées. Celle-ci ne peut lui donner les raisons de ce manque récurrent de cotisations de pensions spécifiques, ni lui fournir aucune possibilité de correction en la matière.*

*En fait, comme religieux vivant en communauté et comme professeur de religion, le réclamant n'était pas soumis au régime classique de retenues des membres laïcs du personnel enseignant, d'autant plus que les cours n'étaient dispensés que par des religieux. Aucune cotisation de pension n'a été versée au Fonds des Pensions de Survie (et on notera également qu'aucune retenue d'assurance maladie-santé n'a été opérée).*

*Il ne pourrait donc y avoir transfert de cotisations de pension du régime public vers le régime privé puisqu'il n'y a pas eu de cotisations et qu'il n'existe aucun mécanisme correcteur prévu à cet effet, bien que ces périodes aient été réellement prestées.*

► **Dossier 2005/694**

**Pas de prestation, mais des cotisations -> pension !**

*Monsieur M. est nommé définitivement à la fonction de surveillant éducateur d'internat le 1<sup>er</sup> février 1969.*

*Il est placé en suspension préventive le 20 février 1970 et n'exerce plus jamais de fonction dans l'enseignement.*

*Toutefois, sa rémunération lui est liquidée jusqu'au 31 décembre 1978 sans que les éléments figurant dans le dossier n'apportent*

*d'éclaircissements sur les raisons qui justifient à l'époque cette façon de faire.*

*Au début de l'année scolaire 2002-2003, Monsieur M. introduit un dossier de demande de pension.*

*Étant donné qu'il a perçu sa rémunération jusqu'au 31 décembre 1978 et afin de lui permettre de bénéficier d'une pension à charge du Trésor Public, il est convenu de valoriser les services à prendre en compte pour la pension jusqu'à cette date et d'accepter la démission de ses fonctions à la date du 1<sup>er</sup> janvier 1979.*

*Un arrêté acceptant la démission de Monsieur M. est d'ailleurs signé par le ministre en décembre 2002, afin de régulariser la situation.*

*Les services de la Communauté française font alors parvenir le dossier de pension de Monsieur M. à l'Administration des Pensions qui, bien qu'étant initialement d'accord avec le traitement réservé à ce dossier, se ravise en arguant du fait que les prestations n'ont pas été réellement exercées au-delà du terme légal de la suspension préventive, à savoir le 20 février 1971 et que, par conséquent, Monsieur M. n'a pas de service admissible en matière de pension postérieurement au 31 décembre 1976. Dès lors, il ne peut bénéficier d'une pension à charge du Trésor Public conformément aux dispositions de l'article 46 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pension. Toutefois, en fonction de la loi du 5 août 1968 établissant certaines relations entre les régimes de pension du secteur public et ceux du secteur privé, l'ONP accepte le transfert de cotisations et la valorisation des années incriminées.*

*Il s'agit là d'un exemple de situation absurde, à l'inverse de l'exemple précédent.*

*En l'occurrence, les services n'ont pas été prestés, mais les cotisations ont bien été versées, dès lors l'ancienneté, pour fictive qu'elle soit, n'en est pas moins valorisable pour le calcul de la pension.*

► **Dossier 2005/761**

**Fonction publique, fonction accessoire et mandat politique**

*Le médiateur des Pensions nous transmet, pour examen, la réclamation de Monsieur L.*



*En effet, son dossier fait l'objet d'un réexamen global au sein de l'Administration des Pensions et nécessite de nouveaux renseignements provenant du Ministère de la Communauté française.*

*Les questions du SPF Finances portent principalement sur les conséquences du mandat d'échevin de l'intéressé et sur le caractère principal ou accessoire de sa fonction d'enseignant déterminant le calcul global de sa pension du secteur public.*

*De 1968 à 1977, avant l'exercice de sa fonction scabinaire, Monsieur L. a presté des services en fonction principale. De 1977 à 1995, l'exercice simultané de sa fonction échevinale et de sa fonction enseignante suppose, normalement, la liquidation de sa subvention-traitement en fonction accessoire selon l'article 5c de l'arrêté royal du 15 avril 1958.*

*Le caractère accessoire découle de la supériorité de sa rémunération d'échevin par rapport à son salaire d'enseignant. L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 2 juin 1996 règle la situation pécuniaire des enseignants exerçant un mandat politique. Dans le cas d'espèce, la subvention-traitement doit être liquidée comme fonction accessoire étant donné que la population de sa commune dépasse les 30.000 habitants.*

*De fin 1996 à 2004, le réclamant a bénéficié des possibilités spécifiées à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 24 octobre 1996 instaurant sa mise en congé politique partielle d'office.*

*Suite à note intervention, la Communauté française a établi une fiche de traitement et un tableau rectificatifs de sa carrière pour répondre aux exigences de l'Administration des Pensions.*

Ce dossier illustre l'évolution de la notion de fonction accessoire au cours du temps ainsi que son importance relative dans le calcul d'une pension du secteur public lorsqu'il existe plusieurs carrières publiques à l'intérieur d'un dossier individuel.

Nos commentaires sur les pensions rejoignent évidemment ceux concernant les rémunérations, puisque les unes conditionnent les autres. Dès lors, tout en rappelant notre recommandation du rapport 2004, nous ne pouvons que nous rallier à l'avis de la Cour des comptes.

Dans son Rapport sur le paiement des enseignants, publié en 2004, la Cour des comptes souligne notamment que *“la Cellule des pensions se justifie également, surtout dans la situation actuelle où les dossiers d'enseignants qui sollicitent leur admission à la retraite risquent d'être refusés par l'Administration des*

*Pensions s'ils ne sont pas complets. Toutefois, la vérification complète du traitement qui est réalisée à l'occasion du calcul de la moyenne quinquennale intervient beaucoup trop tard pour être considérée comme un contrôle interne utile au fonctionnement des services.*

*La Cour insiste dès lors pour que ce contrôle interne intervienne bien plus tôt, à savoir lors de la nomination de l'enseignant. Il s'agit en effet d'un moment-clé où le traitement est fixé pour une très longue période.*

*Au demeurant, pour être pleinement efficace, ce contrôle doit être réalisé par une autre personne que l'agent traitant et, en tout état de cause, par un agent expérimenté.*

*La réorganisation des cellules pensions et nominations qui, vu leur importance, devraient idéalement travailler sous la supervision directe d'un attaché ou d'un premier assistant pourrait apporter une réponse, tant aux préoccupations des responsables, conscients de la nécessité de développer des mesures de contrôle internes efficaces, qu'au souhait des agents proches de l'âge de la retraite d'être déchargés du stress inhérent aux périodes de liquidation.*

*En fin de compte, elle pourrait également rassurer les agents eux-mêmes, soucieux pour la plupart d'une meilleure supervision de leur travail.*

Nous rappelons à ce propos **la recommandation générale 2004/9 relative à l'évaluation des besoins de certains services du Ministère en termes de personnel et outils informatiques.**

La Cellule Pensions de l'Administration Générale des Personnels de l'Enseignement, comme celle des Accidents du travail, nous semblent à cet égard constituer des priorités au vu des réclamations les plus fréquentes que nous avons enregistrées.

La constitution d'une Cellule de compétences au Ministère de la Communauté française devrait permettre la définition de l'ensemble des profils de compétence des agents administratifs communautaires et, en conséquence, une gestion optimale des ressources humaines existantes et futures. Cette cellule sera aidée dans ses missions par les administrations générales du Ministère et par l'expertise du Service d'Audit.

## 7. Les examens médicaux

La circulaire 906 du 21 juin 2004 a pour objet les examens médicaux des personnels de l'enseignement s'appliquant à tous les réseaux, à tous les niveaux et à tous les services.

Cette circulaire se réfère à plusieurs normes fédérales dont les principales sont la loi du 28 janvier 2003 relative aux examens médicaux dans le cadre des relations de travail, la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et l'arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs. La circulaire précise, en clôture de son point 1, que l'application correcte de la loi du 28 janvier 2003 implique la fin de certaines modalités administratives liées aux examens médicaux lors de l'embauche, de la nomination... En effet, le membre du personnel ne doit plus produire de certificat médical lors de sa désignation ou de son engagement à titre temporaire. Il ne se soumet plus à un examen médical en vue de sa désignation comme temporaire prioritaire, son admission au stage, sa nomination ou son engagement à titre définitif.

La circulaire rappelle les nouvelles compétences limitées du MEDEX pour les seuls personnels à risques. Le ministre de l'époque, auteur de la circulaire, constate que si la loi fédérale du 28 janvier 1993 est d'application immédiate, elle implique des amendements à divers textes existants.<sup>30</sup>

Les pouvoirs organisateurs de l'enseignement nous ont interrogés à plusieurs reprises sur les conséquences pour les normes communautaires. Nous avons donc demandé à l'Administration communautaire de connaître l'état de sa réflexion visant à assurer une concordance entre les textes légaux et la circulaire au vu de l'obligation de respecter les normes existantes pour tout pouvoir public.

Le Ministère nous fait savoir qu'il travaille de concert avec le cabinet de la ministre-présidente pour apporter les modifications nécessaires aux textes de référence.

Cependant, on notera que le Ministère de la Communauté française rappelle déjà dans l'ensemble de ses circulaires de gestion du personnel la primauté des normes fédérales.

### ► Dossier 2004/762

#### Maladie liée à la grossesse

*Madame L. se plaint auprès de notre service de certaines pratiques administratives de Medconsult, organisme chargé du contrôle des congés de maladie des personnels enseignants.*

*Lors d'une visite de routine chez l'intéressée, le médecin-contrôleur établit un rapport circonstancié et le transmet à l'Administration des Personnels enseignants et à la direction de l'établissement et mentionne qu'il s'agit d'une "maladie liée à la grossesse".*

*Or, la réclamante n'a pas encore prévenu son directeur de son état puisqu'elle doit l'informer au plus tard 8 semaines avant l'accouchement.*

*En réalité, si Medconsult a précisé la nature exacte de la maladie de Madame L., c'est pour garantir sa juste rémunération, en conformité avec l'article 5 du décret du 5 juillet 2000 fixant le régime des congés et de disponibilité pour maladie ou infirmité de certains membres du personnel de l'enseignement.*

*Le service du médiateur ne peut intervenir directement étant donné que Medconsult, qui est un service externalisé, n'entre pas dans la définition de "services administratifs" présente à l'article 1 du décret de 2002 et rappelle que Medconsult doit assurer le délicat équilibre entre les principes de la déontologie médicale et la protection des femmes enceintes durant leur congé de maternité (décret du 8 mai 2003 modifiant les dispositions applicables en matière de congé et organisant la protection des femmes enceintes).*

*Cependant, nous avons finalement pu dégager une solution médiane, à savoir la distinction nette entre les rapports administratifs transmis à l'Administration Générale des Personnels de l'Enseignement et ceux transmis aux directions des établissements. L'état de grossesse en rapport avec la maladie est dorénavant révélé à l'Administration communautaire mais plus aux directions d'établissements. De plus, l'application informatique de Medconsult traitant ce type de dossier a été modifiée selon ce principe.*

Ce dossier démontre le rôle de conseil externe du service du médiateur par rapport à une problématique administrative d'enseignement.

<sup>30</sup> Par exemple : l'arrêté royal du 22 mars 1969, le décret du 6 juin 1994, le décret du 1er février 1993, le décret du 25 juillet 1996, l'arrêté royal du 22 avril 1969...)

## 8. Le suivi d'une décision de la Cour d'Arbitrage

L'arrêt 134/98 du 16 décembre 1998 de la Cour d'Arbitrage annulait des articles du décret du 4 février 1997 fixant le régime des congés et de disponibilité pour maladie et infirmité de certains membres du personnel enseignant, induisant des récupérations financières parfois importantes pour un certain nombre de personnes.

6 ans plus tard, nous avons recommandé au Gouvernement de fixer une date-seuil pour liquider ce type de dossiers.

C'est chose faite puisque aujourd'hui, les propositions d'indemnisation ont été adressées aux personnes concernées.

La somme transactionnelle proposée comprend deux éléments (traitement et pension) distincts additionnés pour déterminer le montant global individuel final.

Pour chaque bénéficiaire, le courrier renseigne le détail individuel du calcul global selon les renseignements fournis par les services fixation-liquidation-traitement.

Le formulaire à compléter doit être renvoyé, pour accord, au Ministère communautaire.

Dans une hypothèse positive, le montant de la transaction sera versé dans le mois qui suit la réception de la convention.

Dans une hypothèse négative, la procédure amiable est clôturée définitivement.

L'Administration communautaire prélève automatiquement 15 % du montant brut calculé, mais le montant définitif de l'IPP sera établi par l'Administration des Contributions Directes via les fiches fiscales amendées par des codes particuliers. Dans son formulaire individuel à renvoyer à l'Administration communautaire, l'intéressé peut demander l'application d'un taux de précompte plus élevé que celui de 15 % selon les éléments constitutifs de sa situation fiscale individuelle.

### ► Dossier 2004/280

*Monsieur P. a travaillé toute sa carrière comme instituteur au sein du réseau d'enseignement communautaire. Suite à une mise en disponibilité, son traitement a été fortement réduit avant sa mise à la pension prématurée définitive pour inaptitude physique.*

*L'intéressé a saisi le service du médiateur pour obtenir les éléments constitutifs d'une transaction financière dont il était bénéficiaire suite aux conséquences directes de l'arrêt de la Cour d'Arbitrage.*

*En effet, l'indemnisation globale de tous les agents recensés a pris plus de temps que ce qui avait été escompté par différents scénarii administratifs de référence en raison de la diversité et de la multiplicité des acteurs impliqués, des différences entre dossiers administratifs des agents selon les réseaux d'enseignement...*

*Nous avons donc écrit au Ministère pour obtenir l'état actuel de ce dossier d'indemnisation précis et pour obtenir plus d'information sur l'évolution générale de cette thématique. Après plusieurs échanges de courriers avec la Communauté française, nous avons pu communiquer au réclamant le montant de sa proposition d'indemnisation individuelle (à savoir quelque 17.000 €) et les modalités de liquidation de celle-ci.*

*Il nous a, de plus, été confirmé que les personnes rentrant dans les conditions d'indemnisation allaient obtenir une proposition d'indemnisation définitive.*

## G. L'aide à la jeunesse

Le service du médiateur a été saisi formellement de 18 cas seulement. 11 dossiers ont été instruits par le médiateur et 7 dossiers ont été déclarés irrecevables (parce qu'ils portaient par exemple sur le fonctionnement d'une institution privée) ou ont donné lieu à une simple information.

Nous traitons dans ce chapitre des dossiers ouverts concernant tant la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse (DGAJ) et ses services extérieurs que ceux concernant le Délégué général aux droits de l'enfant (DGDE). 12 dossiers concernaient les services extérieurs (Services de l'Aide à la Jeunesse - SAJ, Services de Protection Judiciaire - SPJ, Institutions Publiques de Protection de la Jeunesse - IPPJ).

Chaque réclamation étant particulière, comme chaque cas de l'aide à la jeunesse l'est sans doute, nous ne pouvons dégager au travers des dossiers traités de recommandation générale. Toutefois, l'examen de deux réclamations nous a interpellés sur les avis remis par la Commission de Déontologie.

Comme dans le rapport précédent, nous soulignons la bonne collaboration avec les acteurs de l'aide à la jeunesse, l'attention portée aux interpellations du médiateur et la recherche constructive de la meilleure réponse.

### Dossiers portant sur l'aide à la jeunesse

#### Nombre total de dossiers : 18

Demandes d'information écrites : 1

Réclamations en cours : 2

Réclamations refusées : 6

Réclamations acceptées et clôturées : 9

non fondées : 2

fondées : 7

Correction totale : 4

Correction partielle : 3

Correction impossible : 0

Résolution spontanée : 0

## 1. Des services extérieurs : SAJ, SPJ, IPPJ

Dans le premier rapport du médiateur nous avons souligné la nécessité d'aller à la rencontre des acteurs de l'aide à la jeunesse. En effet, les procédures d'interpellation du médiateur vis-à-vis de l'Administration, via la hiérarchie, ne favorisent pas le contact direct avec les services interpellés.

La Direction générale ne connaît pas les situations individuelles et demande donc un rapport aux acteurs qui n'entrent pas en contact direct avec le médiateur. La méconnaissance du médiateur, de ses missions, de ses modes d'actions amène certains services extérieurs à percevoir les interpellations comme une ingérence dans le travail du service questionné et à ressentir le médiateur davantage comme "contrôleur" que comme conciliateur.

Afin de favoriser les contacts, deux réunions ont eu lieu entre le service du médiateur et les acteurs des services extérieurs (conseillers et directeurs des SAJ, SPJ, IPPJ) à l'initiative de la Directrice générale de l'Aide à la Jeunesse. Présentation du service, mode de fonctionnement, types de cas traités ou refusés par le médiateur ont été évoqués. Diverses questions ont été soulevées par les acteurs : le médiateur ne risque-t-il pas de se substituer aux recours existants ? Quelle place occupe-t-il par rapport au Délégué général aux droits de l'enfant ? Comment éviter la multiplication des interpellations des divers acteurs compétents dans le champ de l'aide à la jeunesse sur un même sujet ?

Au travers des cas décrits ci-dessous, nous reviendrons sur ces questions.

### ► Dossier 2005/530

#### Un SAJ refuse son aide, que faire ?

*Le Délégué général aux droits de l'enfant transmet au service du médiateur l'interpellation d'une directrice de maison maternelle.*

*En octobre 2004, cette maison accueille une jeune fille de 17 ans, d'origine congolaise, enceinte de quelques mois et qui a été mise à*

*la porte de chez ses parents qui sont en séjour légal en Belgique. La jeune fille, qui n'est pas encore régularisée, a été rejetée par sa famille en raison de sa grossesse. Elle a été confiée à la maison maternelle par le SPJ compétent jusqu'à sa majorité, dans l'espoir que le papa reconnaisse l'enfant et que les grands-parents reviennent sur leur position, aidés par un médiateur culturel. Malheureusement, les choses n'ont pas évolué en ce sens...*

*Les frais de séjour de la jeune fille et de l'enfant au sein de la maison maternelle étaient pris en charge par la DGAJ de la Communauté française, mais, dès la majorité de la maman, plus aucune somme n'a été versée. La maison maternelle se tourne donc vers le SAJ de son arrondissement afin qu'une aide soit apportée et que la jeune fille et son bébé puissent continuer de bénéficier pendant quelque temps du soutien de la maison maternelle.*

*Après 3 mois, le SAJ refuse en raison du fait que l'aide spécialisée de la Communauté française n'a pas été mise en place pour assurer un secours financier à des personnes qui ont reçu un "ordre de quitter le territoire" des autorités fédérales.*

*Le SAJ suggère d'adresser la demande au CPAS, sans pour autant aider la maison maternelle dans ses démarches.*

*Le Délégué général aux droits de l'enfant interpelle directement la DGAJ concernant ce refus d'intervention du SAJ. Afin de ne pas réitérer une interpellation similaire, il est convenu entre le DGDE et le service du médiateur que seule cette interpellation serait menée à l'égard du Ministère.*

*De son côté, le service du médiateur aiguille la maison maternelle afin de tout mettre en œuvre en cas de réponse négative de l'Administration.*

*Sans attendre cette réponse négative, la directrice introduit avec la jeune fille un recours en article 37 contre la décision du conseiller de l'aide à la jeunesse de non prise en charge. La demande est considérée comme fondée par le tribunal de la jeunesse qui confie la mineure avec frais payés par le SAJ à la maison maternelle.*

Ainsi, dans ce cas, le service du médiateur a joué un rôle de conseil dans les démarches à effectuer tout en fondant son action sur une action complémentaire d'une institution similaire, celle du DGDE envers le Ministère de la Communauté française.

Comme nous l'avons dit, lors des rencontres avec les directeurs

et conseillers de l'aide à la jeunesse, certains d'entre eux avaient exprimé leur inquiétude quant à l'intervention du médiateur qui ne "respecterait" pas ou ne conseillerait pas de mettre en œuvre les recours existants prévus par le décret de l'aide à la jeunesse de 1991, dont le recours en article 37 qui permet d'introduire un recours par rapport à une décision d'un conseiller auprès du tribunal de la jeunesse.

Si ce recours est d'ordre juridictionnel, il est clair qu'il n'est pas une démarche préalable pour le réclamant avant d'introduire une réclamation auprès du médiateur. Toutefois, quand l'affaire porte au-delà d'une question d'ordre administratif vis-à-vis de l'action du conseiller ou du directeur, il est évident que le médiateur recommande d'exercer ses droits en portant un recours auprès du tribunal de la jeunesse. L'action du médiateur peut, dans certains cas, être parallèle au recours en article 37 ou porter sur un point particulier du dossier dans le champ de ses compétences.

#### ► Dossier 2005/683

##### Quand pourrai-je voir plus longtemps et plus souvent ma fille ?

*Suite à une décision du tribunal de la jeunesse, une jeune fille est placée dans un service résidentiel. La maman voit sa fille une fois tous les quinze jours pendant une heure dans un centre de rencontres. Le désir de la maman et de sa fille serait que ces visites soient plus fréquentes et plus longues.*

*Suite à un entretien d'évaluation de la situation fin juin au SPJ, la maman est heureuse, il semble qu'un accord puisse se dégager en ce sens. D'ailleurs, en prenant contact avec le service résidentiel quelques jours plus tard, la maman se voit confirmer la nouvelle situation et l'annonce à sa fille. Mais le SPJ n'a notifié à aucun acteur le changement dans les visites et, sans cela, aucun changement n'est possible. De nouveaux obstacles semblent surgir, inconnus de la maman : pas assez de personnel pendant l'été pour accompagner la jeune fille au centre de rencontres, question financière des déplacements... Prenant divers contacts téléphoniques, l'intéressée n'obtient pas de réponse claire quant aux modalités de visite. Ne sachant plus trop quoi penser quant aux décisions prises par le SPJ, la maman inquiète saisit alors le service du médiateur. Le médiateur interpelle le SPJ sur les visites (durée et fréquence), le moment à partir duquel celles-ci pourront avoir lieu et les modalités pratiques.*



*Très rapidement, le SPJ confirme tant au médiateur qu'aux différents acteurs les nouvelles modalités des visites qui, dorénavant, seront plus fréquentes et plus longues mais qui toutefois ne pourront commencer qu'à la fin des vacances scolaires afin de rencontrer des questions organisationnelles et administratives.*

Dans des situations délicates, comme c'est fréquemment le cas dans l'aide à la jeunesse, le service du médiateur exprime l'importance de notifier les décisions aux différents acteurs car les éléments non formalisés augmentent sans doute les malentendus et peuvent être sujets à des interprétations erronées ou à des contestations, autant pour les familles que pour les différents acteurs qui doivent appliquer les décisions.

► **Dossier 2005/483**

**On ne me laisse pas voir mon fils...**

*Le fils de Monsieur V. fait l'objet d'une mesure de placement, il est hébergé dans un centre privé.*

*L'intéressé dénonce l'impossibilité de rencontrer son fils, bien qu'aucune mesure de déchéance du droit parental n'ait été prise, selon ses dires. Notamment, un rendez-vous entre le père et le fils, fixé par le SPJ, n'aurait pu être honoré car l'enfant était absent du centre lorsque le père s'y est présenté à l'heure indiquée. Par la suite, il aurait vainement tenté de joindre les responsables du centre, en laissant des messages à plusieurs reprises, mais jamais on n'aurait repris contact avec lui. Il semble éprouver de semblables difficultés pour entrer en contact avec le SPJ.*

*Contacté par nos soins, le SPJ nous informe que nous sommes le sixième acteur à l'interpeller à ce propos.*

*Malgré tout, le SPJ nous donne toutes les informations concernant cette situation et nous confirme qu'il n'existe aucun obstacle légal empêchant le père de voir son fils. Les services concernés assurent de leur entière disponibilité et réinvitent l'intéressé à prendre les contacts nécessaires pour fixer un prochain rendez-vous.*

*Le SPJ informe le médiateur que l'intéressé respecte rarement ses engagements de visites et qu'il se présente fréquemment à l'improviste. Dès lors, le médiateur rappelle formellement à Monsieur V. la nécessité de respecter les règles de fonctionnement interne en ce qui concerne les prises de rendez-vous.*

*Après examen, la réclamation a été considérée comme non fondée.*

Cet exemple démontre que le point de vue du réclamant, son

vécu, son interprétation sont parfois bien différents du point de vue de l'Administration et parfois de la réalité. Le travail du médiateur est, dans un premier temps, de confronter les éléments exprimés par les deux parties afin d'intervenir auprès de l'Administration, si après examen la réclamation lui semble fondée.

Mais cet exemple dévoile également la nécessité d'avoir des contacts directs avec les services extérieurs de l'aide à la jeunesse. En effet, le médiateur ne peut préjuger des interpellations qui ont déjà eu lieu (avocat, service privé, Délégué...), le réclamant n'informant pas toujours de l'ensemble des démarches qu'il a entreprises. Le service extérieur recevant une énième fois une interpellation similaire à laquelle il doit répondre, peut ressentir l'intervention du médiateur comme superflue et inutile. Afin de pallier ce problème, il a été convenu avec le Délégué général aux droits de l'enfant de vérifier auprès de lui qu'aucune intervention n'a déjà eu lieu concernant le dossier instruit. Dans certains cas, un contact informel avec le service extérieur ou la DGAJ est pris afin de savoir quels acteurs se sont déjà saisis du problème évoqué et quelle réponse leur a été donnée.

► **Dossier 2005/464**

**Un placement d'urgence**

*Mademoiselle B. est placée au mois de mars dans un centre d'accueil d'urgence (CAU).*

*La jeune fille se présente au siège de la médiation, accompagnée d'une éducatrice et du coordinateur du CAU, suite à un entretien avec le service du Délégué général aux droits de l'enfant.*

*La jeune fille âgée de 17 ans est arrivée en Belgique il y a 5 années. Depuis lors, elle était hébergée chez sa tante, son seul lien familial en Belgique, à Liège où elle suit ses humanités, apparemment avec succès. Suite à des graves différends avec sa tante, elle est prise en charge par le SAJ de Liège et fait l'objet d'une mesure de placement d'urgence ("article 39") prise par le tribunal de la jeunesse de Liège. L'annonce de son placement l'inquiétant fortement, la jeune fille fugue et est hébergée durant une dizaine de jours chez différentes assistantes sociales.*

*La jeune fille évoque au service du médiateur deux aspects de son placement :*

- *la manière dont elle a été conduite au centre d'accueil : elle*

*s'est présentée au poste de police en soirée et aurait passé la nuit en cachot avec une autre jeune fille. Elle a été conduite au centre d'accueil seulement le lendemain matin par des policiers en uniforme. Si les conditions décrites par l'intéressée ne nous semblent pas appropriées, le service du médiateur n'est pas compétent pour traiter des différends qu'un citoyen a avec les forces de l'ordre. Cet aspect du problème a été traité par le Délégué général aux droits de l'enfant ;*

- *son hébergement dans la région de Charleroi, alors qu'elle poursuit sa scolarité à Liège, l'oblige à se lever chaque matin à 5h30 et à retourner au centre d'hébergement chaque jour vers 19h-20h. Or, ses seules attaches se situent à Liège. Le SAJ de Liège et le CAU de Charleroi cherchent donc un lieu d'hébergement dans les environs de Liège. Malheureusement, il semble que toutes les possibilités d'hébergement dans la région affichent complet au moment du placement.*

*Si l'hébergement au CAU n'est que provisoire, l'intéressée craint la longueur des démarches et la poursuite de ces contraintes quotidiennes pénibles.*

*Le service du médiateur interroge en urgence la DGAJ sur les démarches entreprises pour mettre un terme à cette situation.*

*La DGAJ nous transmet très rapidement le rapport du Service d'Inspection pédagogique qui démontre l'investissement des différents acteurs recherchant des solutions adéquates à plus long terme. Ainsi, un accompagnement s'est mis en place afin d'héberger l'intéressée au plus vite près de Liège dans une structure adéquate SAAE (Service d'Accueil et d'Aide Educative) et d'opérer sa régularisation administrative.*

Le manque de places d'hébergement pour les jeunes placés par le tribunal de la jeunesse est une carence déjà connue des magistrats et du secteur de l'aide à la jeunesse.

Le service tient à le souligner, sans formuler de recommandation précise et chiffrée à cet égard, ce qui n'est pas de son ressort.

#### ► Dossier 2005/484

##### Les conditions de visite en IPPJ

*Monsieur A. interpelle le service du médiateur concernant les conditions de visite de son beau-fils placé dans un IPPJ.*

*Il pointe divers éléments :*

- *le manque d'intimité pendant les heures de visite en raison de la présence permanente d'un éducateur ;*
- *les conditions mêmes des visites dans un local exigü qui ne peut recevoir plus de deux ou trois personnes ;*
- *le refus de l'éducateur de lui accorder un verre d'eau lors de sa visite.*

*Le service du médiateur interroge l'Administration sur l'incident particulier et plus globalement, sur les conditions de visite. En effet, si le projet pédagogique de l'institution évoque clairement les objectifs de la présence d'un éducateur lors des visites (éducatif et sécuritaire), le manque d'intimité pour échanger quelques mots sur des événements de vie ou des sentiments personnels peut faire obstacle à la (re)création de véritables liens de confiance au sein de la famille.*

*Les informations apportées par la direction de l'IPPJ replacent dans son contexte l'incident évoqué par l'intéressé : celui-ci s'est présenté en dehors des heures de visite et le personnel l'a malgré tout reçu, mais sans pouvoir lui donner la possibilité d'être dans le local prévu à cet effet.*

*D'autre part, il est apparu que divers acteurs de l'institution, tant par écrit que par oral, ont accordé du temps à Monsieur A. afin de recadrer l'incident et, plus globalement, afin de lui réexpliquer le système des visites et l'importance de la collaboration avec la famille. Un rendez-vous a été pris entre l'institution et l'intéressé dans ce sens.*

*Quant à la question générale de l'encadrement des visites par un éducateur dans un régime protectionnel qui poursuit des objectifs pédagogiques, la DGAJ nous a informés qu'une réflexion allait se poursuivre à ce sujet lors des comités pédagogiques qui se tiennent au sein de l'IPPJ.*

Cette problématique a déjà été soulevée par le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou des traitements inhumains et dégradants qui recommandait, dans son rapport de 2002, consécutif à sa visite de l'IPPJ de revoir cette présence systématique d'éducateurs lors des visites familiales. La DGAJ, avec les IPPJ, continue de mener une réflexion à ce sujet afin de trouver le meilleur équilibre entre les objectifs pédagogiques recherchés dans un régime protectionnel et le souhait pour le jeune et sa famille de retrouver des instants d'intimité. Le médiateur a demandé à être tenu au courant du suivi de ces réflexions.

## 2. Le Code de déontologie de l'aide à la jeunesse

Nous avons exprimé dans notre premier rapport tout le bien que nous pensions du Code de déontologie de l'aide à la jeunesse. Toutefois, nous ne pouvons manquer de nous faire l'écho d'un problème apparu au cours de cet exercice et qui met en évidence le rôle de la Commission de Déontologie.

### ► Dossier 2005/732

*Ulcéré par les résultats d'une médiation entreprise par le Délégué général aux droits de l'enfant entre lui et sa fille mineure, à la demande de la Cour d'Appel, Monsieur M. demande un avis à la Commission de Déontologie de l'aide à la jeunesse sur la manière dont le Délégué général aux droits de l'enfant exerce ses missions.*

*Le DGDE conteste la compétence de la Commission, dans la mesure où une action judiciaire est entreprise dans le même temps par Monsieur M. et devrait donc logiquement suspendre l'action de la Commission au terme de l'article 10 de l'arrêté du Gouvernement fixant le Code de déontologie de l'aide à la jeunesse et instituant la Commission de Déontologie.*

*De plus, ultérieurement, la Commission signale au DGDE qu'elle ne discute pas le contenu de ses avis, sous quelque forme que ce soit, avec les personnes qu'ils concernent et ce, tant au cours de l'élaboration de ceux-ci qu'après les avoir rendus.*

*Dès lors, après que l'avis ait été communiqué à la presse et rendu public sans même que le DGDE ait été informé officiellement, celui-ci examine avec le service du médiateur la possibilité d'introduire une réclamation relative au fonctionnement de la Commission de Déontologie.*

*Si cette Commission travaille de manière indépendante, on peut cependant considérer qu'il s'agit bien d'un "service du Gouvernement" dans la mesure où elle a été instituée par l'arrêté du 15 mai 1997 du Gouvernement, que ses membres sont nommés par ce dernier, qu'elle remet ses avis au ministre de tutelle, que celui-ci en approuve le règlement d'ordre intérieur, que des membres de l'Administration assistent avec voix délibérative aux réunions...*

*Toutefois en l'espèce, il apparaît au service du médiateur que ce n'est pas en qualité d'administré particulier, mais en sa qualité spécifique de DGDE, c'est-à-dire de service du Gouvernement, que*

*la réclamation avait été introduite.*

*Dès lors, le service du médiateur préfère se déclarer incompétent, pour ne pas devoir intervenir dans une "guerre des services".*

Cependant, la question reste posée quant aux recours possibles et aux droits de la défense d'une personne ou d'une institution qui serait gravement mise en cause par la Commission de Déontologie.

Par ailleurs, comme on le verra ci-après, le réclamant initial, à savoir le papa de la jeune fille, n'est pas non plus satisfait des suites qui ont été réservées à l'avis de la Commission de Déontologie.

### ► Dossier 2005/400

*Au terme du long dossier qui l'oppose au Délégué général aux droits de l'enfant, Monsieur M. saisit le service du médiateur pour obtenir réparation de la Communauté française pour la faute qui aurait été commise par le DGDE.*

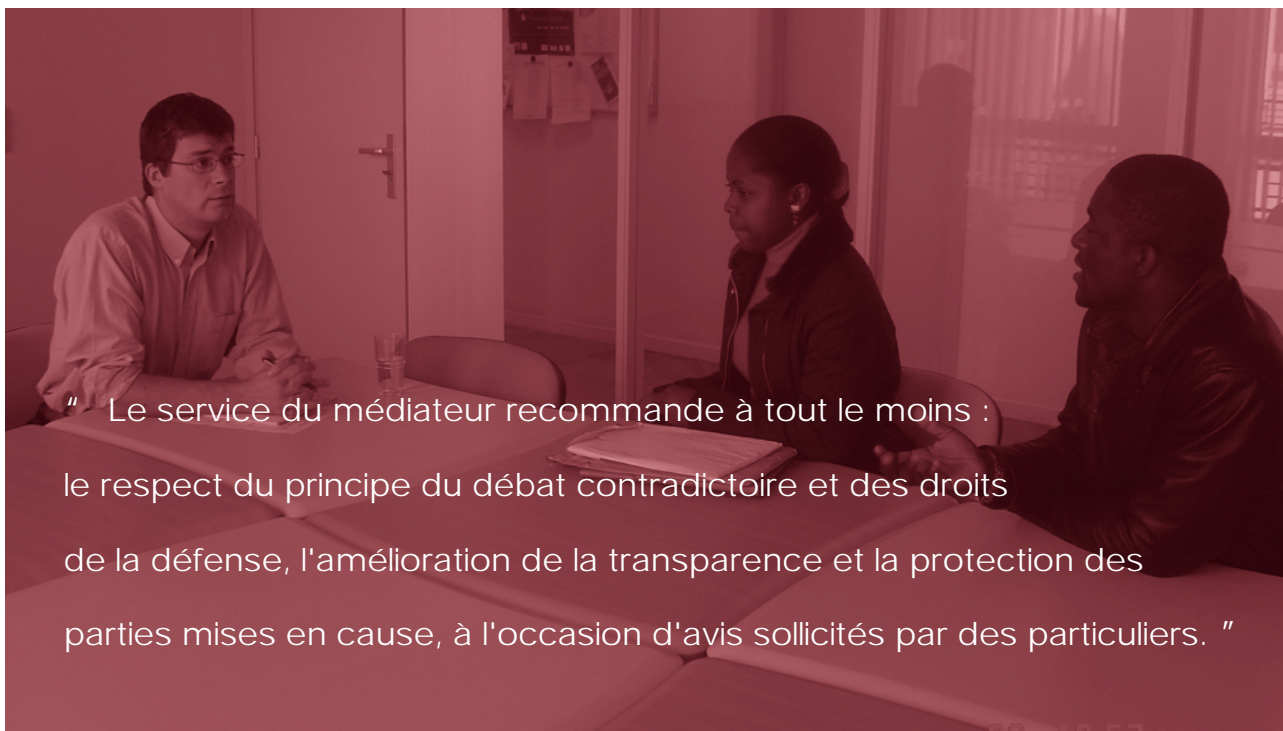
*Ne pouvant, ni ne voulant intervenir sur le fond, le rôle du médiateur n'étant pas de sanctionner mais de concilier, le service du médiateur intervient néanmoins sur la forme pour tenter d'obtenir les réponses aux questions posées par écrit aux représentants des ministres concernés (ministre-présidente, Fonction publique et Aide à la jeunesse).*

*Ceux-ci ont aimablement accepté de participer à une réunion d'information et de conciliation tenue au service du médiateur.*

*Monsieur M. souligne son besoin d'être entendu par la Communauté française et son souhait de susciter auprès d'elle un diagnostic plus général qui permettrait, le cas échéant, à terme, de recadrer le rôle et les missions du DGDE.*

*Sur la proposition d'une rencontre avec le DGDE, dont le principe avait été accepté par celui-ci, Monsieur M. décline car il estime que tout a été déjà dit et qu'une médiation n'aurait pas de sens.*

*Faute de réponse du Gouvernement de la Communauté française aux questions qu'il pose, Monsieur M. envisagerait de mener une action judiciaire contre la Communauté française, puisque le DGDE n'a pas de personnalité juridique, action basée sur la nuisance causée à l'intérêt de l'enfant, la complicité à non-présentation d'enfant, la violation du secret professionnel, la provocation et l'abus de pouvoir.*



“ Le service du médiateur recommande à tout le moins : le respect du principe du débat contradictoire et des droits de la défense, l'amélioration de la transparence et la protection des parties mises en cause, à l'occasion d'avis sollicités par des particuliers. ”

*Les représentants des ministres présents ont expliqué longuement au réclamant qu'une enquête interne a été diligentée, mais que la seule possibilité de sanction prévue par le décret du 20 juin 2002 instaurant le DGDE réside dans l'article 4 : il s'agit de la révocation pour motif grave.*

*Encore faudrait-il que celui-ci soit prouvé au terme du rapport annuel présenté par le DGDE devant le Parlement de la Communauté française qui, seul, pourrait remettre un avis à cet effet mais n'y réserverait pas nécessairement la publicité souhaitée par le réclamant.*

*Quant à la Commission de Déontologie, elle remet des avis qui n'entraînent aucune sanction et n'ont donc pas de valeur contraignante.*

*La réunion s'est terminée sur une satisfaction mitigée du réclamant qui a été entendu par la Communauté française mais n'obtient pas de réparation au préjudice dont il se dit personnellement victime.*

A l'occasion d'une question parlementaire en avril 2005, la ministre de l'Aide à la jeunesse a déclaré qu'elle souhaitait un

réaménagement du règlement d'ordre intérieur de la Commission de Déontologie au niveau de la définition du bénéficiaire de l'aide et au niveau du secret lié à l'identité de la personne ou du service visé par le bénéficiaire de l'aide.

De plus, la ministre étudierait l'opportunité d'une modification du décret du 19 mai 2004<sup>31</sup> en rapport avec l'utilisation des avis de la Commission dans des procédures judiciaires et avec l'obligation pour la Commission de se déclarer incompétente lorsqu'une procédure judiciaire ou administrative oppose les parties au litige qui est soumis à la Commission.

#### **Recommandation 2005/18 : Améliorer le fonctionnement de la Commission de Déontologie.**

Le service du médiateur recommande à tout le moins : le respect du principe du débat contradictoire et des droits de la défense, l'amélioration de la transparence et la protection des parties mises en cause, à l'occasion d'avis sollicités par des particuliers.

<sup>31</sup> Modifiant le décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse et donnant une base légale à la Commission de Déontologie.



## H. L'audiovisuel

En matière d'audiovisuel, le service du médiateur a essentiellement affaire à deux services administratifs : la RTBF et le CSA.

Le présent chapitre a donc pour objet de mettre en évidence les principales problématiques soulevées par les réclamations visant le fonctionnement de ces deux institutions, dans leurs relations avec les auditeurs et téléspectateurs.

Dans un second temps, nous souhaitons également revenir sur la portée et sur les limites de notre champ d'intervention à l'égard de la RTBF, complémentaire à celui du CSA, au terme d'un an de mise à l'épreuve des modalités de fonctionnement et de collaboration convenues avec ces deux services.

### Dossiers portant sur l'audiovisuel

**Nombre total de dossiers : 28 (RTBF : 25 ; CSA : 3)**

Demandes d'information écrites : 2  
Réclamations en cours : 0  
Réclamations refusées : 15  
Réclamations acceptées et clôturées : 11  
    non fondées : 7  
    fondées : 4  
        Correction totale : 1  
        Correction partielle : 3  
        Correction impossible : 0  
        Résolution spontanée : 0

### 1. Les réclamations à propos de la RTBF

En passant de 9 à 25, le nombre de réclamations visant la RTBF introduites auprès du service du médiateur a sensiblement augmenté par rapport à l'exercice précédent. Il ne faut pas pour autant y voir l'indice d'un plus grand mécontentement de ses auditeurs et téléspectateurs.

Cette hausse significative du recours à notre service trouve très certainement son origine dans le fait que la mention de l'existence du service du médiateur figure désormais sur la page "Médiation" du site internet de la RTBF. Il y est précisé que le service du médiateur de la Communauté française

examine les litiges ou conflits administratifs qui pourraient surgir entre un usager et une institution de la Communauté française et que la RTBF entre dans ce champ d'application. Un lien renvoie au site du médiateur.

La RTBF donnait ainsi suite à notre demande, fondée sur le dernier alinéa de l'article 3 du décret du 20 juin 2002. Celui-ci stipule en effet que tout document émanant des services administratifs visés à l'article 1<sup>er</sup> dudit décret à destination de l'information du public doit mentionner l'existence du service du médiateur.

La mention de l'existence du service du médiateur sur le site de la RTBF et, par voie de conséquence, de la possibilité d'y recourir, constitue indéniablement un progrès dans l'information des administrés. De manière marginale, elle amène toutefois un certain nombre d'auditeurs/téléspectateurs à s'adresser à notre service, en pensant s'adresser à la RTBF.

Dans ces cas, nous réorientons ces personnes vers le Service "relations avec le public" de la RTBF, tout en leur précisant qu'elles peuvent reprendre contact avec nous, si la RTBF ne répond pas à leur plainte dans les délais qui lui sont impartis par l'article 10 de son contrat de gestion (30 jours ouvrables) ou si sa réponse ne leur donne pas satisfaction.

Jusqu'ici, les réponses de la RTBF à ces usagers semblent leur avoir donné satisfaction, puisque aucun d'eux n'est revenu vers nous.

A ce sujet, nous tenons à souligner ici la bonne collaboration de la responsable du Service "relations avec le public" de la RTBF qui, lorsqu'elle a connaissance d'une telle intervention erronée auprès de notre service, nous adresse copie de sa réponse à l'intéressé.

Le nombre de réclamations visant la RTBF est statistiquement trop faible pour permettre de dégager des dysfonctionnements récurrents. Les trois cas évoqués ci-dessous illustrent d'ailleurs la diversité des causes de réclamations.

Relevons cependant que plusieurs réclamations portées à notre connaissance (considérées comme irrecevables car n'ayant pas fait l'objet des démarches préalables requises auprès de la RTBF aux fins d'obtenir satisfaction) touchent à la hiérarchisation de l'information ou au traitement journalistique de certains sujets d'actualité. A ce propos, il est utile de rappeler ici que le service du médiateur ne traite pas les réclamations



portant sur le contenu des programmes. On ne peut, en effet, réellement parler dans ce cas de “différend” entre l’administré et l’entreprise publique, mais plutôt de remarques, de commentaires, d’appréciations subjectives ou de souhaits.

Il faut aussi relever plusieurs réclamations suite à l’impossibilité de visionner les JT de l’étranger via le site internet de la RTBF, ce qui est possible depuis la Belgique.

Enfin, rappelons pour être précis que d’autres cas de plaintes à l’égard de la RTBF sont indirectement portés à notre connaissance, par le biais de réclamations introduites auprès de notre service contre le CSA, par des usagers mécontents du classement sans suite de leurs plaintes par ce dernier.

#### ► Dossier 2005/659

##### Droit à l’information pour les sourds et malentendants

*Monsieur H. est sourd. Il s’informe grâce au journal télévisé traduit en langue des signes, diffusé quotidiennement sur La Deux.*

*Ce samedi 18 juin, la diffusion du journal est brutalement interrompue pour laisser place à la retransmission de la séance d’essais du Grand Prix de Formule 1 des États-Unis qui se déroulera le lendemain.*

*Ce n’est pas la première fois que la diffusion du JT en langue des signes se trouve interrompue et Monsieur H. estime que c’est toute la communauté des sourds et malentendants qui se voit ainsi privée d’un droit essentiel : celui à l’information. Il considère que, ce faisant, la RTBF affiche ostensiblement son mépris pour cette communauté. Pour lui, la RTBF manque ainsi à ses missions de service public à l’égard de cette catégorie de citoyens, alors que le Parlement de la Communauté française a fait un geste fort en reconnaissant la langue des signes. Il demande donc au service du médiateur d’intervenir dans cette affaire qui intéresse l’ensemble des personnes sourdes et malentendantes.*

*Nous avons confirmé au réclamant que notre service est bien compétent pour traiter les réclamations portant sur le fonctionnement de la RTBF dans ses relations avec ses auditeurs et téléspectateurs. Nous lui avons néanmoins rappelé l’obligation décrétalement pour les administrés d’effectuer une démarche préalable auprès du service administratif concerné (en l’occurrence la RTBF), aux fins d’obtenir satisfaction. Comme à tous les autres administrés qui*

*nous saisissent avant d’avoir accompli cette démarche nécessaire, nous lui avons enfin précisé que nous restions bien entendu à sa disposition pour entreprendre un processus de médiation avec la RTBF, au cas où celle-ci ne lui répondrait pas dans le délai de 30 jours ouvrables prescrit par son contrat de gestion ou si sa réponse ne lui donnait pas satisfaction.*

#### ► Dossier 2005/686

##### Traitement de l’information à propos d’un détenu

*Monsieur A. purge une peine de prison. De sa cellule, il suit les informations et, notamment, celles dispensées à son propos.*

*Il estime que des informations mensongères ont été diffusées à son sujet au JT de la RTBF, notamment sur les raisons qui ont entraîné le report de l’ouverture de son procès.*

*Son frère, qui agit en son nom, dénonce “un acharnement médiatique” à son égard et dont sa famille souffre également.*

*Il prend contact par téléphone avec la rédaction du JT, mais a l’impression qu’on n’accorde aucune importance à sa réaction, qu’il estime pourtant légitime. Il interroge donc le service du médiateur sur ce qu’il peut faire pour mettre fin à cet “acharnement”.*

*Cette réclamation est recevable, puisque les démarches préalables requises ont bien été accomplies. A la lecture de son courrier, il nous apparaît toutefois qu’au-delà de l’information précise diffusée la veille, il met plus largement en cause le traitement de l’information relative à son frère. Dès lors, nous lui suggérons d’adresser un courrier au Directeur de l’Éthique et de l’Information, en lui exposant précisément en quoi il estime que le traitement de l’information cause un préjudice à son frère et à sa famille. Bien entendu, nous lui précisons que nous restons à sa disposition pour entreprendre un processus de médiation avec la RTBF, au cas où celle-ci ne lui répondrait pas dans le délai de 30 jours ouvrables prescrit par son contrat de gestion ou si sa réponse ne lui donnait pas satisfaction.*

*Dans ce dossier, nous avons été guidés par le souci de permettre au réclamant de formaliser ses griefs en les mettant par écrit et en les adressant au responsable le mieux à même de lui répondre. Nous sommes en effet convaincus que la formalisation constitue un moyen adéquat de poser les jalons d’un échange constructif, basé sur des faits ou des réflexions objectives et précises, dans un climat moins passionnel.*

► Dossier 2005/543

**Recrutement à la RTBF : différence de traitement ou discrimination ?**

*Au printemps 2005, la RTBF organise un examen visant à constituer une réserve de recrutement de journalistes. Il comporte trois épreuves : une épreuve de connaissance générale à travers des questions sur des thèmes de culture et d'actualité, la rédaction et la présentation d'un billet et enfin, un entretien avec un jury interne. Les journalistes contractuels engagés et en fonction avant février 2005 sont dispensés des deux premières épreuves.*

*Candidat à cet examen, Monsieur V. estime que cette différence de traitement entre les candidats "extérieurs" et les candidats "internes" constitue une discrimination. Il demande au service du médiateur d'intervenir pour corriger cette situation.*

*Nous interrogeons la RTBF sur les arguments sur base desquels elle justifie cette différence de traitement entre ces deux catégories de candidats. Dans sa réponse, l'Administrateur général fait valoir que si la règle de l'égalité des Belges devant la loi consacrée par l'article 10 de la Constitution - invoquée par le réclamant - implique que tous ceux qui se trouvent dans la même situation soient traités de la même manière, cette règle n'exclut pas qu'une distinction soit faite entre différentes catégories de personnes, pour autant que le critère de distinction soit susceptible de justification objective et raisonnable. Or, il estime en l'occurrence que les candidats extérieurs et les journalistes déjà en fonction sont dans des situations objectivement différentes et que dès lors, cette différence objective de situation justifie cette différence de traitement. Concrètement, il a paru superflu à la RTBF de tester la culture générale des journalistes déjà à l'antenne et leur aptitude à rédiger un billet, leur hiérarchie ayant pu juger, pendant plusieurs mois, de leur connaissance de l'actualité et de leur qualité d'expression au micro.*

*Si la mise en concurrence de candidats extérieurs à l'entreprise et de journalistes déjà à l'antenne était sans doute susceptible d'engendrer une telle réclamation, nous considérons sur le fond que la justification de la RTBF est pertinente. A noter qu'elle s'inscrit d'ailleurs dans la jurisprudence de la Cour d'Arbitrage.*

*En conséquence, nous estimons qu'il n'y a pas matière à poursuivre l'instruction de cette réclamation en vue d'une médiation et décidons dès lors de clôturer le dossier.*

*Monsieur V. n'accepte pas cette conclusion et nous demande de revenir sur cette décision. Pour lui, reconnaître la discrimination est une question de principe. En outre, il se livre à une série de critiques ayant trait à la politique générale de recrutement de la RTBF qui dépassent le cadre de sa situation individuelle.*

*En réponse, nous tentons d'expliquer à Monsieur V. que, pour qu'elle puisse être traitée, une réclamation introduite auprès du service du médiateur doit porter sur le traitement, par un service administratif, d'un dossier individuel qui concerne personnellement le réclamant et dans lequel ce dernier a donc un intérêt direct. C'est dans ce cadre légal ainsi rappelé que sa réclamation a été instruite, sous l'angle exclusif de la différence de procédure appliquée aux deux catégories de candidats. Notre analyse a donc porté exclusivement sur la question de savoir si cette différence de traitement constituait ou non un facteur de discrimination de nature à lui porter préjudice.*

*Malgré ce recadrage de notre champ d'intervention, le réclamant réitère son mécontentement. Dans un courrier ultérieur, il va même jusqu'à nous mettre en demeure de lui communiquer une réponse "sérieuse", sous peine de nous citer en justice.*

## 2. Les réclamations à propos du CSA

Chargé de la régulation du secteur de la radiodiffusion en Communauté française, le CSA (Conseil Supérieur de l'Audiovisuel) dispose d'un pouvoir de contrôle et de sanction de type juridictionnel.

Doté du statut d'autorité administrative indépendante jouissant de la personnalité juridique, il n'est pas cité nommément dans la liste des services administratifs à l'égard desquels le service du médiateur est compétent, telle que définie à l'article 1<sup>er</sup> de notre décret organique. Notre compétence à son égard a cependant été reconnue expressément dans les travaux préparatoires audit décret, à l'occasion du commentaire de cet article.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> "Sont ainsi visés les services du Gouvernement de la Communauté française (en ce compris le Conseil supérieur de l'Audiovisuel,...)", Parlement de la Communauté française, document 249-1, page 3, session 2001-2002.

Le service du médiateur n'est pas une chambre de recours contre les décisions du CSA, quant au fond de celles-ci. Mais notre saisine porte exclusivement sur le fonctionnement du CSA dans ses relations avec les administrés. Il en résulte concrètement que l'analyse du médiateur porte donc sur la manière dont le dossier a été traité par le CSA.

Comme l'illustrent les deux dossiers évoqués ci-dessous, les réclamations introduites auprès de notre service contre le CSA portent la plupart du temps sur la motivation de ses décisions. Malgré un nombre de réclamations marginal d'un point de vue statistique, on soulignera ici la confirmation d'une tendance que nous avons déjà relevée dans notre rapport précédent. Nous y évoquons en particulier une intervention du service du médiateur qui, si elle n'a pas entraîné une remise en cause du classement sans suite de sa plainte, a au moins permis au réclamant d'obtenir une motivation circonstanciée de la décision et de prendre connaissance des éléments d'appréciation à l'origine de celle-ci.

► **Dossier 2005/326**

**Publicité durant les retransmissions sportives**

*Amateur de retransmissions sportives à la télévision, Monsieur D. est devant son poste pour regarder les Jeux olympiques d'Athènes. Il est fortement irrité par ce qu'il considère comme un excès de spots publicitaires, en particulier lors de la retransmission des matchs de tennis, durant le temps de repos pris par les joueuses entre deux jeux.*

*En outre, il est arrivé à plusieurs reprises que les écrans publicitaires débordent sur la reprise du match, privant ainsi les téléspectateurs des premières balles du jeu suivant la pause.*

*Monsieur D. croit savoir que la RTBF ne peut pas interrompre la retransmission d'une émission par de la publicité. Il interroge le service du médiateur pour savoir si de telles pratiques sont autorisées. Sur nos conseils, il adresse sa plainte au CSA. C'est à lui qu'il appartient de dire si les règles en matière de publicité ont été ou non respectées.*

*Sa plainte est classée sans suite. Faisant usage de la possibilité offerte par l'article 29 du ROI du CSA, il introduit une réclamation auprès du Bureau de ce dernier. Celui-ci confirme le classement sans suite préconisé par le Secrétaire d'instruction et transmet*

*au réclamant le rapport d'instruction motivant la décision. Celle-ci se fonde essentiellement sur l'article 18 § 2 du décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion, qui stipule que, dans les programmes composés de séquences ou dans les programmes sportifs et les événements et spectacles de structure similaire comprenant des intervalles, la publicité ne peut être insérée qu'entre les séquences autonomes ou dans les intervalles.*

*Monsieur D. n'accepte pas les conclusions du rapport. Il considère en particulier qu'il ne répond pas à la question posée dans sa réclamation auprès du Bureau, à savoir : "Quels sont les critères qui définissent les interruptions naturelles au cours desquelles de la publicité peut être diffusée, dont il est question à l'article 18 § 1<sup>er</sup> du décret du 27 février 2003 ?". Il introduit donc une réclamation contre le CSA auprès de notre service.*

*Sur le fond (sur lequel il ne nous appartient par ailleurs pas de nous prononcer), la décision du CSA de classer cette plainte sans suite est justifiée. Les programmes sportifs font bien partie des programmes qui peuvent être interrompus par des séquences publicitaires, dans les conditions fixées par l'article 18 § 2 du décret précité. Or, celles-ci ont bien été respectées en l'occurrence.*

*D'autre part, le rapport du Secrétariat d'instruction préconisant le classement sans suite, cautionné par le Collège d'Autorisation et de Contrôle, suggère au CSA de rendre la RTBF davantage attentive à ce que la durée des tunnels publicitaires respecte davantage les aléas du direct. Sur ce point, la réclamation de Monsieur D. a bien été entendue. Il n'y a donc pas matière à poursuivre l'instruction de ce dossier en vue d'une médiation.*

*Par contre, et même si les éléments de fait et de droit repris dans le rapport du Secrétaire d'instruction motivent correctement la décision, nous attirons l'attention du CSA sur le fait que la réclamation de Monsieur D. soulevait plusieurs remarques et questions précises auxquelles le rapport d'instruction, rédigé antérieurement à celle-ci, ne répond pas. Il ne s'agit donc pas à proprement parler d'une réponse adaptée aux remarques et questions du réclamant. Nous avons suggéré au CSA qu'en de tels cas, il serait opportun d'y apporter une réponse personnalisée, répondant directement à l'argumentation du réclamant.*

*Notre intervention dans ce dossier a donc permis d'attirer son attention sur un aspect de son fonctionnement dans ses relations avec les administrés. Il s'y est d'ailleurs montré très réceptif.*

Sur le fond, la question d'une définition plus précise des critères qui servent à qualifier les interruptions naturelles durant lesquelles la publicité peut être diffusée dans certains types de programmes ne manque pas de pertinence. Pour étayer sa thèse, le réclamant évoquait dans sa réclamation des situations concrètes (sortie de la balle du terrain ou blessure d'un joueur), se demandant si elles pourraient un jour être considérées comme des interruptions naturelles.

Une réflexion sur cette problématique est peut-être à garder à l'esprit, au moment où démarre le processus de négociation du prochain contrat de gestion de la RTBF.

Ce dernier évoque en effet également la notion "d'interruptions naturelles" au point 3 de son article 29 : *"En radio comme en télévision, la publicité commerciale ne peut interrompre les émissions d'information, ni les émissions dramatiques ou d'art lyrique, sauf durant les interruptions naturelles"*.

#### ► Dossier 2005/416

##### Le coût réel des jeux télévisés

*La fille de Monsieur T. a participé assidûment au jeu "le mot gagnant". Il lui en a coûté la somme de 250 €, les appels téléphoniques à un numéro 0905 étant surtaxés.*

*Monsieur T. porte plainte au CSA pour qu'il mette fin à cette émission. Il fait notamment valoir que celle-ci a lieu en pleine journée (à 15h) et s'adresse donc spécialement à un public pas toujours averti, ce qui est selon lui en contravention avec la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard.*

*Le CSA ne donne pas suite à cette plainte. Il répond à Monsieur T. que la question de l'autorisation de diffusion de ce type de programmes et des coûts engendrés par la participation à ceux-ci via un numéro de téléphone payant relève davantage de la Commission des jeux de hasard que du CSA.*

*Monsieur T. ne comprend pas ce refus du CSA d'intervenir; d'autant plus que ce dernier lui a communiqué un avis relatif aux "lignes directrices des règlements des jeux et concours". Il estime dès lors qu'une telle intervention entre bien dans le champ de sa compétence. Il déplore également le manque de motivation de cette décision. Il s'adresse alors au service du médiateur et lui demande d'intervenir auprès du CSA pour que ce dernier revoie sa décision.*

*S'il est vrai que la décision manque visiblement de clarté dans sa motivation, elle est justifiée sur le fond. Les dispositions légales en matière de jeux de hasard relèvent effectivement de l'Etat fédéral, et donc du contrôle de la Commission des jeux de hasard. Par ailleurs, le pouvoir de sanction du CSA est limité par l'article 156 du décret qui fixe les missions du CSA, aux violations aux lois, décrets et règlements en matière de radiodiffusion. Or, aucune disposition légale ou réglementaire en matière de radiodiffusion n'aborde la problématique des jeux de hasard. Nonobstant, ledit décret lui permet de rendre des avis "sur toute question relative à l'audiovisuel, en ce compris la communication publicitaire".*

Notre intervention a donc essentiellement consisté à répondre au déficit de motivation pointé par le réclamant. Elle a également permis d'orienter Monsieur T. vers le médiateur des Télécommunications, compétent pour traiter les plaintes relatives aux jeux télévisés au cours desquels les téléspectateurs sont invités à répondre par SMS ou en appelant un numéro surtaxé. Dans son rapport d'activité de l'année 2004, on apprend d'ailleurs qu'il a reçu quelque 130 plaintes liées à cette pratique. Comme le plaignant, le médiateur des Télécommunications observe que ces jeux s'adressent notamment à un public "fragile", composé de jeunes, de personnes âgées ou de chômeurs.

De l'ensemble des réclamations visant le CSA introduites auprès du service du médiateur depuis sa création, il apparaît que la précision et la qualité de la motivation des décisions du CSA ne sont pas uniformes.

Parfois, le réclamant a connaissance d'un rapport d'instruction circonstancié reprenant : l'exposé des faits, le rappel des textes décrets et réglementaires applicables en la matière, les arguments de l'éditeur de services mis en cause, ainsi que l'analyse et les conclusions du Secrétaire d'instruction. Mais dans d'autres cas, la motivation tient en une phrase : *"Par la présente, je vous informe que, suite à l'analyse des dossiers repris sous rubrique, le Secrétariat d'instruction n'a relevé aucune infraction aux réglementations actuellement en vigueur en matière d'audiovisuel"*.

Interrogé sur le caractère variable du degré de motivation de ses décisions, le CSA nous a expliqué que le rapport d'instruction type (qui reprend les éléments mentionnés ci-dessus) n'est pas systématique. Sa rédaction dépend de la demande du Collège d'Autorisation et de Contrôle, lorsque celui-ci décide d'évoquer une décision de classement sans suite prise par le



Secrétariat d'instruction. Conformément à l'article 158 § 1<sup>er</sup> du décret sur le CSA, ce dernier est en effet tenu d'établir un rapport mensuel à l'attention du Collège d'autorisation et de contrôle, dans lequel il fait connaître ses conclusions, ainsi que ses décisions de classer certains dossiers sans suite.

Plus largement, l'insatisfaction de plusieurs auditeurs/télespectateurs devant ce qu'ils jugent comme une absence ou un manque de motivation des décisions du CSA relatives à leur plainte interroge sur la place de l'utilisateur dans la relation triangulaire entre lui, le CSA et l'opérateur qui fait l'objet de sa plainte.

L'auditeur/télespectateur qui dépose plainte auprès du CSA pour dénoncer des agissements dans le chef d'un opérateur n'a pas toujours un intérêt personnel direct à la cause à l'origine de sa plainte. Il agit souvent dans une optique d'intérêt général. C'est particulièrement vrai pour les usagers de la RTBF. Comme nous l'écrivions à la page 164 de notre précédent rapport : *"L'attachement de nombreux citoyens à une radio-télévision de service public les conduit à s'en sentir en quelque sorte "propriétaires" et donc à être très exigeants vis-à-vis d'elle".* A travers leurs doléances pour lesquelles ils s'estiment personnellement lésés, celles-ci soulèvent des questions qui peuvent potentiellement concerner chaque auditeur ou télespectateur.

On peut émettre l'hypothèse que le pouvoir de type juridictionnel du CSA à l'égard des éditeurs de services le rend peut-être naturellement moins attentif à la motivation de ses décisions à l'égard des usagers. A l'occasion d'une réunion de travail qui avait pour objet de baliser les modalités de collaboration entre nos deux services, la présidente du CSA nous faisait d'ailleurs observer que la volonté du Législateur n'était pas de mettre le plaignant en face de l'éditeur de services et que, si telle avait été sa volonté, le décret organique du CSA aurait été rédigé autrement.

La compétence du CSA s'exerçant exclusivement à l'égard des opérateurs, on peut donc estimer par analogie, toutes proportions gardées, que la position du CSA à l'égard de ces plaignants est assez comparable à celle de la Justice à l'égard des parties civiles avec, parfois, le même sentiment de frustration et d'incompréhension qui résulte du sentiment d'être tenu à l'écart de la procédure.

### 3. La portée et les limites de notre champ d'intervention à l'égard de la rtbf

A la création du service du médiateur, il a été convenu avec la RTBF qu'en cas de réclamations relatives au respect par celle-ci de son contrat de gestion, nous orienterions les réclamants vers le CSA, en vertu du pouvoir de constater les violations aux lois, décrets et règlements en matière de radiodiffusion qui lui est conféré par l'article 133, § 1<sup>er</sup>, 10<sup>o</sup> du décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion.

Sur base de l'échelle des sanctions définie à l'article 156 dudit décret, il peut en effet adresser des avertissements et, le cas échéant, prendre des sanctions à l'égard des médias audiovisuels, qu'ils soient publics ou privés.

C'est ainsi, par exemple, que nous avons renvoyé vers le CSA la réclamation d'un télespectateur qui dénonçait l'abus de spots publicitaires pendant la diffusion des matchs de tennis des Jeux olympiques d'Athènes (voir cas évoqué au point 2 du présent chapitre).

Pourtant, nous avons démontré plus haut que les missions dévolues par le Législateur au service du médiateur et au CSA et, par voie de conséquence, leurs approches ne sont pas analogues. Service du médiateur et CSA jouent donc des rôles bien distincts.

Au terme d'un an de mise à l'épreuve des modalités convenues avec l'entreprise publique, celles-ci nous mènent aux réflexions suivantes :

- 1) dans le cas des réclamations visant le fonctionnement d'autres services administratifs de la Communauté, l'administré qui a épuisé les voies de recours internes a le choix entre une approche de type juridictionnel (recours auprès des juridictions de l'ordre judiciaire ou administratif) et la médiation.

La décision d'orienter systématiquement vers le CSA les administrés qui introduisent une réclamation visant le non-respect présumé par la RTBF d'obligations inscrites dans son contrat de gestion les prive, de facto, de ce choix. Ce faisant, nous privilégions ainsi l'approche de type juridictionnel au détriment de la médiation directe entre l'administré et l'entreprise publique. C'est pour le moins paradoxal !





“ ...il a été convenu avec la RTBF qu’en cas de réclamations relatives au respect par celle-ci de son contrat de gestion, nous orienterions les réclamants vers le CSA, ... ”

- 2) Cet état de fait a notamment pour conséquence que les réclamations de ce type ne sont portées qu’indirectement à notre connaissance, par le biais de réclamations introduites auprès de notre service contre le traitement de celles-ci par le CSA. Dès lors que nous avons connaissance de telles réclamations autrement que dans le cadre d’une réclamation introduite directement contre la RTBF, une intervention auprès de cette dernière dans la perspective de formuler une recommandation éventuelle n’est évidemment pas envisageable.
- 3) Certaines réclamations d’usagers portent à la fois sur le respect de la réglementation en vigueur en matière d’audiovisuel et sur des questions qui sont plutôt liées à des pratiques qui échappent au champ réglementaire. C’était par exemple le cas dans le dossier déjà évoqué ci-dessus, puisque, au-delà de la question de la légalité des interruptions publicitaires, le réclamant dénonçait aussi le fait que les écrans publicitaires diffusés lors des interruptions entre deux jeux “débordaient” sur la reprise du match.

Renvoyer les réclamations mettant en cause le non-respect présumé par la RTBF d’obligations inscrites dans son contrat de gestion a donc pour conséquence de laisser les aspects liés aux pratiques hors du champ réglementaire non traitées, le CSA se limitant à vérifier le respect de la réglementation en vigueur.

Ce sont ces trois réflexions qui nous ont conduits à faire évoluer notre approche en la matière et à écrire à la page 165 du rapport 2004 que : *“L’auditeur/télé spectateur qui resterait insatisfait au terme de démarches préalables effectuées auprès de la RTBF et qui invoquerait une infraction de celle-ci à la réglementation en vigueur en matière d’audiovisuel a la faculté de s’adresser au CSA ou au service du médiateur. La saisine de l’un n’est, en effet, pas exclusive de celle de l’autre. Comme à l’égard des autres services administratifs, le réclamant a le choix entre une approche juridictionnelle (le CSA pouvant être considéré en quelque sorte comme “le juge des ondes”) et une approche privilégiant la médiation. Le service du médiateur et le CSA jouent donc des rôles bien distincts”.*

## I. La culture

Peu de réclamations dans le domaine de la culture, secteur pourtant largement subsidié par la Communauté française.

Le médiateur a été saisi plusieurs fois à titre conservatoire par des acteurs culturels mécontents du sort réservé à leur dossier. Il semble toutefois que ceux-ci préfèrent jouer directement la carte du politique plutôt que de rendre publiques leurs doléances. Ces dossiers sont comptabilisés dans les statistiques en réclamations refusées pour absence de plainte formelle.

En revanche, les plus petits opérateurs hésitent moins à réclamer la liquidation de leur subvention via le service du médiateur, vu les difficultés de trésorerie auxquelles ils sont confrontés.

La plupart du temps, ces cas sont résolus de manière spontanée pendant l'instruction du dossier par le service du médiateur.

Par ailleurs, un certain nombre de demandes d'information sont enregistrées auprès du service concernant : le remboursement possible des frais de déplacements d'un artiste invité dans le cadre d'une manifestation culturelle à l'étranger, une demande de prêt d'œuvres d'art pour une exposition internationale, une demande d'aide financière pour publier un livre, une demande de subventionnement pour un cours de français qui serait organisé par un centre étranger à Bruxelles...

Bon nombre de demandes doivent également être déclarées irrecevables dans la mesure où elles ne concernent pas, en première ligne, un service administratif de la Communauté française, mais bien une association ou un organisme subsidié parfois totalement par elle, qu'il s'agisse d'une maison de jeunes, d'un centre culturel, d'un théâtre...

Les intentions de la ministre de la Culture concernant une Charte de déontologie des opérateurs vis-à-vis des usagers de la culture permettront vraisemblablement au service du médiateur d'étoffer ces pages dans un prochain rapport.

### Dossiers portant sur la culture


Nombre total de dossiers	: 23
Demandes d'information écrites	: 8
Réclamations en cours	: 0
Réclamations refusées	: 5
Réclamations acceptées et clôturées	: 10
non fondées	: 2
fondées	: 8
Correction totale	: 5
Correction partielle	: 0
Correction impossible	: 0
Résolution spontanée	: 3

#### ► Dossier 2005/313

*L'asbl LH, maison de jeunes, est reconnue par la Communauté française depuis une dizaine d'années et les services d'inspection reconnaissent la qualité de son travail, lui octroyant même une promotion. Cependant, à chaque fin d'année civile, l'asbl est confrontée à des difficultés de trésorerie propres à l'ensemble du secteur.*

*Le retard mis cette année par les services de la Communauté française pour liquider la subvention semble n'avoir jamais été aussi important et les conséquences en sont catastrophiques : malgré une situation budgétaire globale saine et favorable, depuis plusieurs mois la maison de jeunes ne peut plus payer ni ses fournisseurs, ni ses employés faute de liquidité. Croulant sous les rappels, elle lance un cri de détresse auprès du service du médiateur.*

*Six semaines plus tard, la situation est résolue, sans pour autant qu'on puisse en attribuer le mérite à une intervention déterminante du service du médiateur.*



" ...le remboursement possible des frais de déplacements d'un artiste invité dans le cadre d'une manifestation culturelle à l'étranger, une demande de prêt d'œuvres d'art pour une exposition internationale, une demande d'aide financière pour publier un livre, une demande de subventionnement pour un cours de français qui serait organisé par un centre étranger à Bruxelles... "

► **Dossier 2005/407**

*Producteur de musique, Monsieur BH. a demandé une subvention pour l'enregistrement d'un CD présenté dans le cadre des Francfolies. Sa demande a été acceptée par la Communauté mais, selon lui, l'Administration multiplierait les "tracasseries" à l'occasion de la présentation de ses comptes pour ne pas liquider la subvention promise.*

*Il saisit alors le service du médiateur et quelques coups de téléphone plus tard, son dossier est réglé.*

► **Dossiers 2005/580 et 616**

*En août 2004, au cours des Rencontres du Théâtre Jeune Public organisées à Huy, deux compagnies théâtrales se voient décerner ex-aequo le prix du ministre de l'Enseignement fondamental.*

*Ce prix est d'une valeur globale de 2.500 € mais huit mois plus tard, aucune des deux compagnies n'a de nouvelle de son prix.*

*Après saisine du service du médiateur, celui-ci intervient auprès du nouveau ministre en charge de l'enseignement et il apparaît qu'il n'y a pas eu de suivi de ces dossiers compte tenu du changement de législature et de titulaire de la compétence.*

*Renseignements pris auprès de l'Administration, le cabinet a été en mesure de constituer le dossier correct pour octroyer définitivement le prix aux deux compagnies théâtrales.*

*Même chose pour un théâtre musical qui, à l'issue des Rencontres/sélections de Huy, obtient le prix du ministre de l'Enseignement secondaire d'un montant de 2.500 €.*

*La même démarche a été entreprise, avec le même résultat.*



## J. La petite enfance

En ce qui concerne l'ONE et le secteur de la petite enfance, les quelques réclamations qui nous sont parvenues étaient pour la plupart irrecevables, pour cause d'absence d'exercice de voies de recours internes prévues.

Nous avons essentiellement enregistré des demandes d'information concernant, par exemple, le droit à la pension pour une gardienne encadrée qui a travaillé dans le secteur depuis les années 70, les obligations existantes entre les gardiennes et le service d'accueil qui les emploie ou encore le calcul de la redevance demandée pour les enfants de travailleurs indépendants...

### Dossiers portant sur la petite enfance

Nombre total de dossiers :	7
Demandes d'information écrites :	3
Réclamations en cours :	1
Réclamations refusées :	1
Réclamations acceptées et clôturées :	2
non fondées :	0
fondées :	2
Correction totale :	1
Correction partielle :	1
Correction impossible :	0
Résolution spontanée :	0

#### ► Dossier 2005/118

##### Ce qui n'est pas prévu est-il autorisé ?

*Madame B. souhaite devenir accueillante autonome en association avec Madame D. dans une maison qu'elles viennent d'acquérir. Elles introduisent conjointement un dossier de demande d'autorisation comme accueillantes autonomes dans un même lieu.*

*Le Comité subrégional concerné refuse de leur accorder l'autorisation au motif que ce type de demande d'accueil n'est pas repris dans l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 27 février 2003 portant réforme des milieux d'accueil.*

*Malgré des démarches complémentaires, les investissements consentis dans la maison achetée spécialement pour l'accueil des enfants et la formation qu'elles se sont engagées à suivre, l'une comme directrice de maison d'enfants et l'autre comme gardienne, elles n'obtiennent aucune réponse favorable.*

*Dès lors, elles saisissent le service du médiateur arguant du fait que s'il est vrai que ce type de demandes n'est pas expressément prévue par la législation, il n'est pas non plus interdit d'envisager l'association de plusieurs accueillantes autonomes.*

*L'ONE nous informe alors que deux demandes ont été introduites auprès du Comité subrégional : une première concernant les deux dames souhaitant travailler comme accueillantes autonomes autorisées au même domicile et une deuxième demandant une autorisation d'ouverture d'une maison d'enfants à la même adresse.*

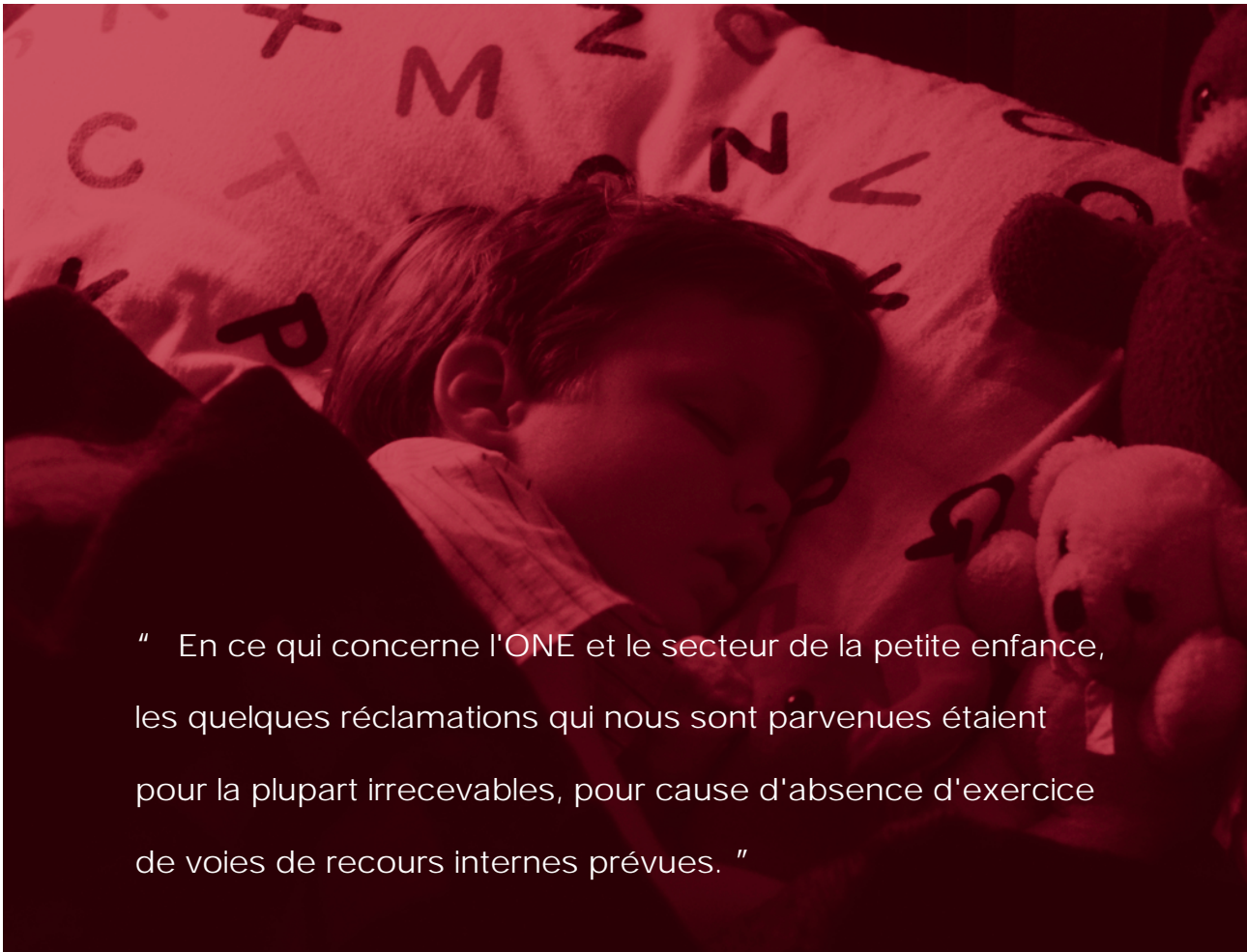
*Il est rappelé qu'il appartient au Comité subrégional de décider si les projets particuliers qui lui sont soumis remplissent bien les conditions de base et, notamment, correspondent au Code de qualité de l'ONE.*

*Il lui appartient également de vérifier comment chacune des accueillantes, bien qu'exerçant à la même adresse, présente un milieu d'accueil distinct pour lequel elle a reçu une autorisation nominative et incessible.*

*Chacune des accueillantes doit pouvoir faire la preuve qu'elle s'occupe effectivement des enfants qui lui sont personnellement confiés.*

*Or, la candidate directrice ne dispose pas d'un des titres requis pour assurer la direction d'une maison d'enfants.*

*Finalement, devant toutes ces difficultés, Mesdames B. et D. renoncent à leur projet d'association, tandis que Madame B. prépare un nouveau projet de maison d'enfants en collaboration avec une éducatrice et une institutrice maternelle. Notre intervention, si elle n'a pas entraîné une révision de la décision, a néanmoins œuvré à une meilleure compréhension par les réclamantes des raisons qui ont motivé la décision négative du Comité subrégional.*



“ En ce qui concerne l'ONE et le secteur de la petite enfance, les quelques réclamations qui nous sont parvenues étaient pour la plupart irrecevables, pour cause d'absence d'exercice de voies de recours internes prévues. ”

► **Dossier 2005/615**

**Accusé de réception entre services administratifs aussi !**

*Une asbl a comme objet social principal la garde d'enfants malades. En 2004, elle bénéficie d'une subvention d'environ 4.000 € allouée par l'ONE dans le cadre de l'organisation de centres de vacances. Cependant, la subvention allouée aurait pu être plus importante si la qualité de coordinateur de centres de vacances avait été reconnue à l'ensemble des personnels.*

*Dans le but d'optimiser la somme perçue, l'Administrateur général de l'asbl écrit à la Communauté française pour faire reconnaître la qualité de coordinatrices à quatre membres du personnel bénéficiant d'une expérience professionnelle de plus de 18 ans comme animatrices ou coordinatrices de plaines.*

*Malgré de nombreux entretiens téléphoniques et de multiples missives, le Service de la Jeunesse ne produit pas les documents demandés.*

*Le responsable de l'association sollicite notre intervention et assez rapidement, le Ministère de la Communauté française réagit en nous signalant que les 4 brevets de coordinatrices ont bien été envoyés en 2004, mais se sont égarés dans la masse de courriers gérés par la Poste. Les retards d'envoi en 2005 résultent de l'importance du travail réalisé quant aux équivalences et aux brevets fournis par ce service administratif.*

*Enfin, l'association obtient ses équivalences et peut donc demander une contribution complémentaire à l'ONE.*

Peut-être serait-il nécessaire d'avoir le même degré d'exigence vis-à-vis de l'Administration que vis-à-vis de l'administré quant aux modalités de preuve de l'envoi (généralisation de l'envoi recommandé avec accusé de réception ou des courriers administratifs).



## K. Le sport

Nous l'indiquions déjà dans le premier rapport, peu de réclamations parviennent au service du médiateur en ce qui concerne le sport.

Néanmoins, nous avons eu l'occasion de nouer d'excellents contacts avec la Direction générale du Sport et avec l'ADEPS qui, en contact régulier avec le public, se montre toujours très soucieuse de promouvoir une image de qualité.

### Dossiers portant sur le sport

Nombre total de dossiers :	14
Demandes d'information écrites :	10
Réclamations en cours :	0
Réclamations refusées :	2
Réclamations acceptées et clôturées :	2
non fondées :	0
fondées :	2
Correction totale :	1
Correction partielle :	0
Correction impossible :	0
Résolution spontanée :	1

Nous avons enregistré essentiellement des demandes d'information du type :

- puis-je organiser une fête d'anniversaire pour mon enfant dans les locaux de l'ADEPS ?
- puis-je obtenir les statistiques des enfants de 3 à 8 ans fréquentant les centres ADEPS ?
- comment puis-je devenir monitrice d'équitation et obtenir un brevet ADEPS ?
- où puis-je introduire ma candidature pour être moniteur ADEPS pendant les vacances d'été ?

Une plainte plus fréquente a été enregistrée, mais non précédée des démarches préalables ; nous l'avons renvoyée directement à la Direction générale du Sport. En effet, il s'agit de la non-accessibilité du site web de l'ADEPS aux utilisateurs de logiciels autres que Windows.

Sans autre vérification, il apparaît là que, sans doute, l'ADEPS aurait encore un effort à faire pour accroître son accessibilité au public.

Curieusement, alors que le Ministère de la Communauté française subsidie largement les fédérations sportives, nous n'avons pas enregistré de réclamation à ce propos, hormis une réclamation émanant d'une union de promotion du basket que nous avons dû réorienter vers la COCOF.

Une question semble cependant apparaître de plus en plus fréquemment : celle des équivalences (oui, dans le sport aussi) entre les brevets belges et étrangers.

Ainsi, un club de basket souhaitait obtenir l'équivalence du diplôme de son entraîneur français pour qu'il puisse exercer en Belgique, tandis qu'un détenteur d'un brevet belge de maître nageur éprouvait les plus grandes difficultés à faire reconnaître l'équivalence de son brevet en France.

### ► Dossier 2005/267 Annulation d'un stage

*Madame C. inscrit sa fille à un stage de voile dans un centre ADEPS.*

*Le stage débute tout à fait normalement, mais faute d'inscrits en nombre suffisant, il est rapidement interrompu puis annulé purement et simplement. En tout, seules deux leçons de voile auront été dispensées à l'enfant.*

*La maman tente alors, en vain, d'obtenir le remboursement des frais d'inscription.*

*Lors de ses premiers contacts avec le centre, on lui avait assuré que ceci ne poserait évidemment aucun problème, mais après quelques semaines, elle s'inquiète et on lui signale que, peut-être, le remboursement sera difficile compte tenu du passage à une nouvelle année budgétaire.*

*Madame C. soumet alors son dossier au service du médiateur qui intervient auprès de l'Administration. Celle-ci, dans les plus brefs délais, reprend contact avec la maman en lui présentant ses excuses et en lui offrant la possibilité de participer à un nouveau cycle de voile, tout en opérant le remboursement des frais d'inscription.*

*Il s'agit en réalité d'un petit problème comptable compensé par le geste commercial de l'ADEPS.*

## L. Divers

Pour illustrer la diversité des interventions du médiateur, nous pourrions multiplier les mini-chapitres qui ne constitueraient toutefois pas une “thématique” nouvelle.

Nous avons choisi de présenter ici trois cas très différents qui témoignent de la complexité de nos institutions et services. C’est aussi le rôle du médiateur d’aider le réclamant à sortir du labyrinthe.

### ► Dossiers 2005/810, 886, 887, 893, 894, 897, 906 Sortie de cabinets ministériels

*Plusieurs anciens membres de cabinets ministériels saisissent le service du médiateur à propos de leurs fiches fiscales individuelles (relatives aux revenus 2004). Ils s’étonnent de la classification fiscale donnée par les services communautaires à leurs allocations forfaitaires de départ.*

*Celles-ci sont définies à l’article 10 de l’arrêté de la Communauté française modifiant l’arrêté du Gouvernement de la Communauté du 29 juillet 1999 relatif à la composition et au fonctionnement des cabinets ministériels.*

*Les services communautaires ont classé les allocations de départ sous la rubrique fiscale 250 “traitements et salaires” alors que les réclamants, considérant celles-ci comme des indemnités de préavis supérieures au seuil fiscal de 750 € estiment qu’elles appartiennent dès lors à la rubrique fiscale 253 “indemnités de dédit”.*

*Malgré de nombreuses remarques, le service compétent ne réagit pas en laissant les administrés dans l’expectative et face à des prorogations fiscales variables d’un mois ou de deux mois concédées par les agents compétents du Ministère des Finances par rapport à la date butoir du 31 août 2005.*

*On notera en la matière le pouvoir délégué aux directions territoriales du SPF Finances.*

*Après un examen approfondi des pièces fournies par les réclamants, nous interrogeons le Service permanent d’Assistance en matière administrative et pécuniaire des cabinets ministériels. Ce service est de constitution récente puisqu’il a été créé par l’arrêté du 10 juin 2005 relatif aux cabinets des ministres du Gouvernement de la Communauté française, en remplacement du Service d’Appui aux cabinets ministériels, lui-même remplacé temporairement par la Cellule permanente d’Assistance en matière administrative et pécuniaire aux cabinets ministériels, responsable*

*de l’administration salariale des traitements, allocations et indemnités du personnel des cabinets ministériels.*

*L’objectif de notre intervention est que la Communauté française fournisse une réponse motivée aux questions posées par les réclamants. Le SEPAC répond rapidement à notre demande collective et adresse les explications nécessaires individuellement à chaque réclamant.*

*Cependant, conscient du caractère relatif de la classification fiscale, le SEPAC a demandé au Gouvernement communautaire de se prononcer sur l’interprétation définitive à réserver aux allocations forfaitaires.*

*Nous avons clôturé ces dossiers individuels en notre service puisque satisfaction a été apportée aux réclamants avec les réponses écrites et individualisées du SEPAC. Nous nous réservons la possibilité de rouvrir l’ensemble des dossiers lorsque nous connaissons la position définitive du Gouvernement.*

### ► Dossier 2004/598 Garderie du midi = Communauté, garderie du matin et du soir = Région !

*Lors d’une permanence commune à Liège, Madame V. dépose une réclamation à propos du caractère réduit de ses rémunérations en qualité de gardienne d’enfants. La requérante assure depuis 1991 la garderie du matin et du soir au sein d’une école communale, au tarif de 5 € bruts de l’heure.*

*Ce dossier de réclamation a été orienté vers notre service étant donné que les différents contrats de la réclamante se référaient explicitement à l’arrêté de l’Exécutif de la Communauté française du 18 juillet 1991 relatif aux surveillances de midi dans l’enseignement maternel et primaire, ordinaire et spécial. Cet arrêté définit en son article 5, l’octroi d’une allocation horaire de 5 € pour les personnes assurant des surveillances durant le temps de midi. De fait, cette allocation constitue le soutien financier de la Communauté française à cette activité spécifique, mais ne représente pas la totalité de la rémunération octroyée aux personnes effectuant cette tâche. On notera également que ce financement concerne de façon exclusive la surveillance du temps de midi et non la garde des enfants le matin et le soir.*

*Une analyse plus fine démontre que la commune, employeur en cette affaire, s’inspire librement du montant horaire référencé*

*dans l'arrêté communautaire. L'absence de tout véritable lien avec nos champs de compétences, nous a obligé à clôturer l'examen de ce dossier.*

*Cependant, vu la tutelle de la Région wallonne sur les communes en matière de fonction publique locale et tout particulièrement en qui concerne la Réglementation Générale des Barèmes, nous avons transmis ce dossier au médiateur wallon pour qu'il l'examine à la lumière des courriers déjà échangés entre la commune impliquée et la Direction Générale des Pouvoirs Locaux.*

*Le médiateur wallon agit actuellement auprès des services administratifs régionaux compétents pour garantir à la réclamante le salaire horaire minimum de sa catégorie salariale et pour que l'administration communale se conforme aux conclusions des négociations syndicales locales.*

#### ► Dossier 2005/612

##### **Quand le médiateur devient navigateur entre différents niveaux de pouvoir**

*Une entreprise générale de travaux publics obtient, suite à un marché public classique, la construction d'un réfectoire et d'un préau dans un athénée royal de la région de Bruxelles capitale.*

*Les services administratifs de la Communauté française établissent une série de procès-verbaux constatant l'avancement des travaux et mentionnant les montants totaux des travaux admis en paiement.*

*Vu la trésorerie limitée de cette entreprise familiale, celle-ci doit stopper provisoirement l'exécution des travaux car, malgré les vérifications des états d'avancement effectuées par la Communauté française, celle-ci ne peut lui donner une date, même indicative, relative à la liquidation des sommes dues.*

*En effet, les travaux sont effectués dans des bâtiments scolaires de la Communauté française, transférés à la Société publique d'Administration des bâtiments scolaires bruxellois, organisée par l'arrêté du 9 novembre 1993.*

*Les statuts de ladite société publique permettent normalement leur saine gestion.*

*Si le Gouvernement de la Communauté française a, par son arrêté du 21 janvier 2005, nommé les membres du Conseil d'Administration qui lui sont dévolus, le Gouvernement de la Commission Communautaire française ne l'a pas encore fait. La non-désignation des sept représentants du Collège de la Commis-*

*sion communautaire commune au sein du Conseil d'Administration bloque une série de dossiers en matière de travaux scolaires.*

*Etant donné que la ministre-présidente, chargée des bâtiments scolaires, est également responsable des relations intra-belges, nous l'interpellons pour demander les pistes envisageables pour solutionner le plus rapidement possible cette situation et ce, dans un esprit de coopération et de collaboration avec la COCOF.*

*Nous demandons également l'intervention de la ministre bruxelloise compétente pour la composition du Conseil d'Administration de la SPABS bruxelloise.*

*La ministre, dans un souci de résolution rapide du dossier, nous informe que le Collège de la Commission communautaire a renouvelé, en date du 14 juillet 2005, les membres du Conseil d'Administration de la Société publique des bâtiments scolaires bruxellois.*

*La désignation des membres par la COCOF et par la Communauté française, ainsi que celle d'un Commissaire de Gouvernement permettent un déblocage du dossier global de liquidation des avances sur travaux réalisés.*

*Cependant, le Conseil d'Administration ne peut remplir ses missions que lorsqu'il est officiellement installé.*

*La ministre bruxelloise rappelle également qu'il est toujours possible de solliciter la signature de deux membres sortants du Conseil d'Administration pour débloquer le paiement de certaines factures. Finalement, la désignation définitive de l'ensemble des membres du Conseil d'Administration et l'existence de certaines modalités de fonctionnement interne permettent une résolution efficace de ce dossier.*

Cette réclamation, à la limite des compétences décrétales du service du médiateur de la Communauté française, illustre la complexité de l'architecture institutionnelle belge francophone, pose la question de l'absence de médiateur au sein de la COCOF et, plus largement, de tout médiateur parlementaire au sein des assemblées bruxelloises.

Ainsi, si l'on doit cependant se féliciter des progrès déjà réalisés par cette Administration régionale via la création d'un service interne de traitement des plaintes des citoyens, celui-ci ne permet pas à un tiers impartial et indépendant de se saisir des problèmes rencontrés par l'utilisateur.



## Le récapitulatif des recommandations 2005

---

Cette année, nous ne présentons pas de recommandations visant le service du médiateur (RM), ni de recommandations générales concernant les relations entre les citoyens et l'Administration (RG).

Toutes les nouvelles recommandations sont liées aux thématiques abordées au cours de cet exercice et nous les nommerons "recommandations 2005" pour une plus grande lisibilité.

N.B. : Nous ne mentionnerons pas ici les recommandations 2004 qui restent d'actualité.

En effet, elles figurent déjà dans le corps des textes consacrés aux grandes thématiques et sont également reprises dans le chapitre particulier consacré au suivi des recommandations.

### Les équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire

- **Recommandation 2005/1 : Poursuivre et améliorer la performance du site internet qui permet à l'utilisateur de suivre l'état de son dossier.**

Le service du médiateur recommande de mettre régulièrement à jour les informations données et de les compléter au fur et à mesure des possibilités, afin de fournir une vision plus précise de l'état du dossier à chaque étape de la procédure.

Il recommande également d'offrir la possibilité de télécharger une attestation de dépôt dès réception du dossier complet.

- **Recommandation 2005/2 : Assouplir l'exigence réglementaire inscrite dans l'article 9bis de l'arrêté royal du 20 juillet 1971 stipulant que la preuve originale du paie-**

**ment doit être jointe au dossier.**

Le service du médiateur recommande la recherche d'un équilibre entre le besoin de vérification et le traitement des demandes selon le principe général de bonne foi des usagers. En cas de doute sur la preuve fournie, au service de vérifier que le paiement a bien été effectué, via la liaison informatique avec le service comptabilité.

De plus, il propose d'être plus souple quant aux pièces probantes admises à cet égard : une modification de l'arrêté royal en question devrait être envisagée.

- **Recommandation 2005/3 : Diminuer les frais administratifs en fonction des revenus du demandeur.**

Le service du médiateur recommande que le Gouvernement étudie toutes les pistes possibles pour diminuer, voire supprimer, le montant des frais administratifs en fonction du niveau de revenus du demandeur.

### L'homologation

- **Recommandation 2005/4 : Créer un site internet concernant l'homologation des certificats et des diplômes.**

Le service du médiateur recommande la conception d'un site internet où figureraient, entre autres, les informations suivantes :

- le rappel des conditions d'homologation pour chaque étape d'un cursus scolaire ou académique ;
- un répertoire où l'on pourrait retrouver à partir de quelle année la commission est en mesure de fournir des duplicata de diplômes pour un type d'études ou de formation déterminé ;

- un formulaire de demande de duplicata téléchargeable ;
- un guide pratique à l'usage des élèves et des étudiants qui doivent conserver leurs documents scolaires en vue de leur homologation, indiquant notamment combien de temps ils doivent les conserver.

### Les allocations d'études

- **Recommandation 2005/5 : Doter le Service des Allocations d'études d'un système informatisé permettant aux demandeurs d'allocations de s'informer sur le suivi de leur dossier.**

Le service du médiateur préconise la mise au point pour les allocations d'études d'un système similaire à celui instauré par le Service des Equivalences permettant à l'usager de savoir si son dossier a bien été reçu, s'il est complet et dans quelle phase de traitement il se trouve.

- **Recommandation 2005/6 : Préciser l'information sur la possibilité d'échelonner les remboursements.**

Le service du médiateur recommande d'indiquer dans le premier courrier adressé aux débiteurs amenés à devoir rembourser une allocation d'études indûment perçue, que la possibilité de demander un remboursement par mensualités ne sera plus accordée dès lors que l'Administration devra procéder à un rappel.

- **Recommandation 2005/7 : Supprimer le caractère exclusif de certains revenus cadastraux.**

Le service du médiateur recommande de :

- supprimer le caractère exclusif de certains types de revenus cadastraux et considérer ceux-ci dans leur globalité, quelle qu'en soit la nature ;
- procéder à l'évaluation des effets pervers éventuellement constatés suite à l'introduction des revenus cadastraux dans les conditions de revenus à prendre en considération pour l'octroi d'une allocation d'études.

- **Recommandation 2005/8 : Modifier les dispositions relatives à l'octroi d'une allocation provisoire en cas de perte d'emploi ou de cessation d'activité.**

Le service du médiateur recommande de modifier l'article 8 de l'arrêté du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer leurs montants, de manière à aligner les dispositions relatives à la perte de l'emploi principal ou de la cessation d'activité sur celles relatives aux situations de décès, divorce ou séparation de fait.

- **Recommandation 2005/9 : Préserver les allocations en cas de réorientation vers des études de type court.**

Le service du médiateur recommande de modifier l'article 6 de l'arrêté du 29 avril 2005, fixant la procédure d'introduction des demandes d'allocations d'études supérieures et les conditions de leur octroi, de manière à ouvrir le droit aux allocations d'études pour les étudiants qui se réorientent vers des études de type court, même lorsque ceux-ci ont été inscrits plus de deux années dans l'enseignement universitaire ou supérieur de type long (suppression de la limitation à deux ans au plus).

Cette modification respecterait d'ailleurs l'esprit de la réglementation quand elle précise qu'une allocation d'études pourra à nouveau être accordée si le candidat termine avec fruit deux années d'études consécutives après son dernier échec.

### Les relations scolaires

- **Recommandation 2005/10 : Une meilleure information des étudiants à propos de l'accès à l'enseignement supérieur.**

Le service du médiateur recommande aux établissements d'enseignement supérieur d'offrir une information précise à leurs (futurs) étudiants.

Et ceci, particulièrement en matière de :

- financement des études ;
- examen de la maîtrise de la langue française ;
- minerval ;
- équivalence de diplôme.

Il nous semble de surcroît utile que cette information soit assurée par une source unique, c'est à dire uniforme pour tous les établissements d'enseignement en Communauté française.



- **Recommandation 2005/11 : Uniformiser au sein des établissements de l'enseignement supérieur les preuves d'introduction de demandes d'équivalences de diplôme.**

Afin de ne pas discriminer un étudiant en fonction de sa situation géographique (qui lui permet ou non de déposer son dossier au Service des Equivalences et par là-même d'obtenir une attestation de dépôt) ou de la célérité avec laquelle l'Administration traite son dossier, le service du médiateur recommande que tous les établissements se réfèrent aux mêmes documents probants et harmonisent leur pratique en matière de (pré-)inscriptions.

- **Recommandation 2005/12 : Mettre à disposition des établissements scolaires une ligne téléphonique spécifique et un agent de référence au sein du Service des Equivalences de l'Enseignement obligatoire et de l'Enseignement non obligatoire.**

Cette recommandation et celle relative aux améliorations possibles du site internet devraient permettre de diminuer considérablement le nombre d'appels téléphoniques, ainsi que l'incertitude du demandeur et des établissements scolaires quant au traitement des dossiers.

- **Recommandation 2005/13 : Une information détaillée sur tous les types de recours.**

Tout en saluant le travail déjà accompli par l'AGERS, le service du médiateur recommande de développer l'information sur tous les types de recours organisés pour l'élève ou l'étudiant (refus d'inscription/d'admission, mesures d'exclusion en cours d'année scolaire...).

### Les personnels de l'enseignement

- **Recommandation 2005/14 : Accorder une priorité à la gestion des personnels de l'enseignement.**

Le service du médiateur recommande qu'une priorité soit accordée à la gestion de l'enseignement et des ses personnels, en dégageant les moyens nécessaires non seulement pour l'ETNIC, mais aussi et peut-être surtout en amont pour simplifier les textes, clarifier et uniformiser les procédures, former et encadrer les agents FLT.

- **Recommandation 2005/15 : Informer de façon proactive sur les modifications en matière de rémunérations.**

Le service du médiateur recommande au Ministère une attitude davantage proactive dans l'information à donner à ses agents et à ses administrés en matière de rémunérations (changements réglementaires – traitement fiscal et parafiscal...).

- **Recommandation 2005/16 : Généraliser le système des compensations entre arriérés et indus.**

Sous réserve d'un examen approprié de la Cour des comptes, le service du médiateur recommande l'échange régulier des données concernant les arriérés et les indus entre les services impliqués (FLT – Comptable centralisateur, mais aussi Accidents du Travail et Pensions des personnels de l'enseignement) visant à la généralisation du principe pragmatique de la compensation nette, dans le respect des lois sur la comptabilité publique.

- **Recommandation 2005/17 : Sortir du litige entre les PO de l'officiel subventionné et la Communauté dans l'enseignement de promotion sociale.**

Le service du médiateur recommande que le Gouvernement, dans l'attente des décisions de justice, mette tout en œuvre pour solutionner des cas individuels d'arriérés déjà anciens.

Etant donné que l'ensemble des acteurs impliqués appartient à la sphère publique, il nous paraît opportun de réfléchir à des pistes comme : l'annulation partielle ou totale des montants dus, l'échelonnement des paiements, la constitution d'un fonds budgétaire particulier...

### L'aide à la jeunesse

- **Recommandation 2005/18 : Améliorer le fonctionnement de la Commission de Déontologie.**

Le service du médiateur recommande le respect du principe du débat contradictoire et des droits de la défense, l'amélioration de la transparence et la protection des parties mises en cause, à l'occasion d'avis sollicités par des particuliers.

6<sup>ème</sup> PARTIE



La communication

## 1. Médiation et médiatisation

La médiation parlementaire se veut un outil de la démocratie, un “intermédiaire à visage humain” entre le citoyen et l’Administration qui peut, à terme, restaurer la confiance dans les institutions publiques et, de ce fait, participer à sa modeste manière au bon fonctionnement d’un état de droit, dans le respect des droits de l’homme et des principes d’égalité et de non-discrimination...

Toutefois, pour jouer pleinement ce rôle, la médiation doit être connue du plus grand nombre : administrés / réclamants potentiels et fonctionnaires / interlocuteurs privilégiés, si l’on veut tenter de concilier les points de vue, rétablir le dialogue...

... et c’est là que “ça coince” quelque peu : passer de la médiation à sa médiatisation est loin d’être évident.

Idéalement, la médiation s’adresse surtout aux plus démunis face à l’écrit, face au langage administratif, face aux arcanes institutionnels et spécialement aux possibilités de recours ou de contestation d’une décision mal reçue, mal perçue.

Certes, absence de formalisme et gratuité sont des atouts maîtres vis-à-vis de ce public, encore faut-il qu’il connaisse l’existence de la médiation et ses possibilités d’action. Or, la médiation se démultiplie aujourd’hui dans toutes les sphères des activités humaines : médiation conjugale ou familiale, scolaire, sociale ou de quartier, médiation de dettes, médiation judiciaire, médiation dans le secteur public (Pensions, Poste, Télécommunications, SNCB, ...) et dans le privé (banques, assurances, travail intérimaire...), médiation communale... et médiation parlementaire.

Celle-ci porte sans doute bien son nom puisqu’elle émane directement du Parlement et est responsable devant lui seulement, mais est-ce bien clair pour tout un chacun que la médiation parlementaire porte sur le fonctionnement des services administratifs ? Le faire savoir est donc une nécessité. Oui, mais comment ?

En ce qui nous concerne, nous avons, dès le début, posé les jalons d’un plan de communication conçu dans la durée, avec une “montée en puissance” graduelle pour permettre au service de se rôder et de développer, dans le même temps, des relations efficaces avec nos partenaires.

Création d’un logo, impression et diffusion d’une brochure de présentation, site internet et hyperliens avec tous les sites de la Communauté, contacts avec les opérateurs-relais et conférences de presse. Telles furent nos premières actions, amplifiées au cours de ce deuxième exercice par une campagne de publicité.

Un constat incontournable : la médiation s’opère dans une relation triangulaire administré-Administration-médiateur, où il importe de ne dévaloriser personne pour mener un jeu du type “gagnant-gagnant”. Il est cependant difficile de traduire ce concept de médiation en mots, en images, sans évoquer les notions de conflit et de réclamation. Litige, problème, différend, désaccord, contestation, souci, nœud... peuvent induire, via la médiation, écoute, dialogue, réponse, changement, solution, conciliation. Sans conflit, sans réclamation, pas de médiation.

Ne pas évoquer le conflit suscite des interpellations non pertinentes et des demandes d’informations en tout genre. Et si nos premiers messages, trop généraux, ont pu laisser d’abord planer le doute sur notre mission, nous avons adapté notre premier site internet, notre présentation dans le guide du Ministère, notre information commune aux trois médiateurs francophones, nos messages publicitaires...

Mais évoquer le conflit de manière humoristique ou plus neutre gêne et même irrite notre partenaire public, sans qui la médiation ne peut aboutir.

C’est la quadrature du cercle !

“Poil à gratter de l’Administration”, la médiation dérange, mais est désormais vécue comme une charge nécessaire. La médiatisation de la médiation n’est, à ce jour, pas résolue. Certes, il n’y a pas de recette pour une communication réussie, mais il est assez paradoxal de constater que l’idée même du conflit dérange à ce point les acteurs publics, dans une société qui valorise les droits fondamentaux et les obligations de chacun, et qui met en place tous les outils de règlement à l’amiable ou non des conflits fondés ou non. Une réflexion sociologique, voire philosophique, à ce propos, ne serait pas dénuée de sens...

Quelques anecdotes pour illustrer la difficulté : la première campagne publicitaire, illustrée par un chien et un chat avec un œil au beurre noir, plus que mal ressentie par l’Administration; les commentaires, un peu acides il est vrai, d’un journaliste lors de la présentation de notre rapport annuel qui

suscitent une pétition des agents du service mentionné, transmise par la hiérarchie avec copie au Ministre de la Fonction publique ; la panique dans une petite radio locale lorsque la médiatrice veut expliquer qu'elle effectue davantage de médiation à distance que de médiation de terrain et que l'animateur se déclare incompétent pour aborder ce type de sujet pourtant bien documenté; la difficulté de proposer aux médias des témoignages de réclamants satisfaits (ou non) en évitant les règlements de comptes, la surenchère, les commentaires politiques, voire polémiques...

La réflexion sur la politique de communication de notre service est donc loin d'être aboutie. Ici aussi, comme pour la méthodologie adoptée pour le traitement des réclamations, la démarche est évolutive, basée sur des essais et erreurs. Encore un nouveau métier à apprendre avec ce qu'il requiert de clarté, mais aussi de diplomatie et d'anticipation des réactions des uns et des autres.

Si l'on pousse la démonstration à l'absurde, la médiatisation de la médiation nécessiterait un tiers médiateur réputé neutre.

Une communication adaptée sera l'un des axes stratégiques du prochain exercice. Nous vous livrons ci-après les choix opérés au cours de l'année écoulée.

## 2. Une campagne de publicité

Dans un deuxième temps et considérant que le droit à la médiation est un droit fondamental du citoyen, nous avons souhaité informer le plus large public de notre existence et du démarrage de notre service avec un triple objectif :

- assurer une notoriété maximale (cela fait partie des droits du citoyen d'être informé et donc de notre obligation démocratique) ;
- informer de manière précise pour éviter que le public ne contacte le service pour des demandes non pertinentes ;
- répartir la pression média pour éviter la saturation des services qui réceptionnent et traitent les demandes.

Afin de répondre aux objectifs de notoriété, d'information et de gestion de temps, nous avons opté pour les choix suivants : la répétition étalée dans le temps, l'utilisation des magazines pour une couverture large et un affichage petit format comme média complémentaire.

Notre stratégie s'inscrivait dans un plan à long terme, afin de rappeler régulièrement l'existence du service du médiateur et d'atteindre notre objectif d'information du citoyen au sujet de son droit de solliciter ce service.

Les problèmes pour lesquels le service du médiateur peut être amené à intervenir sont susceptibles de survenir à tout moment.

Une répétition étalée dans le temps s'imposait donc, afin d'être toujours présent à l'esprit.

Le seul objectif de couverture ne suffisait pas, il fallait aussi garantir la présence de la campagne dans le temps.

Les magazines nous permettaient de toucher toutes les tranches de la population francophone en sélectionnant les titres à large audience.

Notre choix s'est porté sur des magazines à large tirage auxquels nous avons ajouté Le Ligeur, compte tenu de son lectorat :

- Ciné Télé Revue ;
- Télépro ;
- Femmes d'aujourd'hui ;
- Touring ;
- Télé Moustique ;
- Le Ligeur ;
- Télé Star ;
- Top Santé ;
- Le Soir Magazine ;
- Vlan + Edition Week-end.

Par ailleurs, le magazine permettait d'expliquer par le texte le rôle du service du médiateur et ses compétences. Il s'imposait donc également du fait de sa capacité à transmettre une information pertinente.

Le plan se composait de 3 à 5 parutions dans chacun de ces magazines, réparties d'octobre 2004 à juin 2005. Le nombre de parutions dans chaque titre dépendait de la périodicité de celui-ci, ainsi que des tarifs de parution qui ont pu être négociés.

L'image du médiateur passe par l'efficacité de ses services, notamment par le suivi qu'il peut apporter dès qu'une demande est introduite. Afin de ne prendre aucun risque et de protéger cette réputation d'efficacité, le plan a été conçu de manière à éviter un effet "événement", et dès lors réduire la probabilité que le service du médiateur soit saturé durant chaque vague de campagne.



Afin de toucher plus particulièrement notre cœur de cible, à savoir les étudiants, mais aussi le public fréquentant les centres culturels, les musées et les centres sportifs, nous avons combiné notre présence magazine à un réseau d'affichage 60 x 40 cm. Le réseau s'étalait sur les zones Bruxelles, Liège, Namur et la province du Hainaut.

Les affiches ont été apposées à raison de 6 vagues, entre février et juin, avec une concentration spéciale sur juin (fin d'année scolaire).

Nous avons eu successivement recours à deux concepts, deux images pour illustrer la campagne.

### Le chien et le chat

Image étonnante, humoristique, symbolique, elle mettait en présence deux personnages qui, par leur physionomie, font mine d'avoir un œil au beurre noir. En effet, le chien et le chat sont deux animaux qu'il est difficile de faire cohabiter.

Ne dit-on pas souvent "*s'entendre comme chien et chat*" ? Cependant, même si l'on évoquait le conflit, le fait qu'il s'agissait de deux animaux dédramatisait la scène. De plus, le côté

paisible de cette image, ainsi que le mimétisme entre les deux animaux (mêmes couleurs, même tache) diminuait la dimension conflictuelle et donnait au visuel un aspect de connivence humoristique.

Toutefois, et comme évoqué dans l'introduction de ce chapitre, nous avons décidé de changer de visuel pour en revenir à une campagne évoquant moins l'aspect conflictuel, devant les réactions plus que réservées de certains de nos partenaires privilégiés.

### Le nœud dans les lacets

Or, par définition, l'intervention du médiateur n'a de sens que lorsqu'il y a conflit entre deux parties.

Face à ce paradoxe, la recherche créative s'est poursuivie sur des situations positives, qui évoquaient davantage la solution. Force est de constater que l'on tombait alors dans un registre d'images très classiques de poignées de mains, de sourires... ce qui ôtait tout étonnement et donc tout attrait spontané.

Face à ce constat, nous sommes revenus au nœud dans les lacets, la situation évoquée étant de l'ordre du "blocage" et non purement du conflit.



**Un différend avec l'administration de la Communauté française ?**

Le Médiateur est là pour concilier les points de vue.

Vous avez un souci avec un service administratif de la Communauté française ? Le Médiateur est là pour vous aider, sans parti pris, sans a priori. Ce service indépendant et gratuit couvre les matières gérées par la Communauté française: enseignement, culture, audiovisuel, sport, jeunesse, enfance... Plus d'infos sur [www.mediateurcf.be](http://www.mediateurcf.be) ou au 02/548 00 70.

[www.mediateurcf.be](http://www.mediateurcf.be)  
02/548 00 70

Service du **médiateur**  
de la Communauté française



**Un nœud avec l'administration de la Communauté française ?**

Le Médiateur est là pour dénouer tout ça.

Vous avez un souci avec un service administratif de la Communauté française ? Le Médiateur est là pour vous aider, sans parti pris, sans a priori. Ce service indépendant et gratuit couvre les matières gérées par la Communauté française: enseignement, culture, audiovisuel, sport, jeunesse, enfance... Plus d'infos sur [www.mediateurcf.be](http://www.mediateurcf.be) ou au 02/548 00 70.

[www.mediateurcf.be](http://www.mediateurcf.be)  
02/548 00 70

Service du **médiateur**  
de la Communauté française



### 3. Le site internet

Toujours avec la collaboration du Service "Informatique" du Parlement qui héberge notre site, nous avons actualisé celui-ci en l'enrichissant de nombreux exemples et en affinant le message pour mieux faire comprendre le rôle du service et les limites de ses compétences : gestion de réclamations et non pure information, fonctionnement des services administratifs propres à la Communauté française et non relations interpersonnelles, compétences propres à la Communauté et liens avec les médiateurs des autres niveaux de pouvoir.

De la même façon, des liens ont été activés pour permettre au réclamant de détecter les recours internes possibles et/ou les démarches préalables à effectuer avant de déposer sa réclamation.

Une nouveauté depuis octobre 2005 : un formulaire de réclamation en ligne pour faciliter encore l'accessibilité du service du médiateur, tout en participant à l'effort général de Gouvernement électronique.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Formulaire de dépôt de réclamation' (Complaint Form) on the website of the French Community Mediator. The page title is 'Formulaire de dépôt de réclamation auprès du service du médiateur de la Communauté française'. The form includes fields for Name, Surname, and Address, along with checkboxes for gender and marital status. A sidebar on the left contains navigation links such as 'Accueil', 'Contact', and 'Services du médiateur'. The browser's address bar shows the URL 'http://www.mediateur.fco.be/mediateur/mediateur.html'.

### 4. Une campagne commune aux trois médiateurs francophones

Au cours de l'exercice précédent, les trois médiateurs parlementaires francophones avaient conjugué leurs efforts pour tenir des permanences communes décentralisées, sorte de guichet unique de la médiation, à Bruxelles, Namur, Liège, Mons, Charleroi et Marche-en-Famenne.

Afin de faire mieux connaître ce nouveau service à la population, les trois médiatures se sont groupées pour une campagne de communication qui a débuté en janvier 2005, et qui a consisté en l'impression et la diffusion d'une affiche sur le thème "un différend avec une administration ou un service public ? Les médiateurs fédéral, de la Communauté française et de la Région wallonne vous aident à y voir clair". Ces affiches ont notamment été apposées dans tous les points où se tiennent les permanences décentralisées, c'est-à-dire dans les Centres d'Information et d'Accueil de la Région wallonne, la maison communale de Marche-en-Famenne, le service du médiateur wallon à Namur, le Collège des médiateurs fédéraux à Bruxelles et le service du médiateur de la Communauté française à Bruxelles.

Sur le même thème et avec le même graphisme, des insertions ont été réalisées dans la presse gratuite, à savoir dans Vlan Bruxelles, Publi-Namur, Passe-partout Liège, Mons et Charleroi, et Info 2000.

The advertisement features a headline in white text on a dark red background: "UN DIFFÉREND AVEC UNE ADMINISTRATION OU UN SERVICE PUBLIC ?". Below the headline, a circular photograph shows a smiling woman. The text reads: "Les Médiateurs fédéral, de la Communauté française et de la Région wallonne vous aident à y voir clair." Below this, a table lists the locations and hours of the mediators' services.

Leurs services, indépendants et gratuits, tiennent des permanences à :			
<b>MARCHE</b> Administration communale Service Population Château Vanderstraeten 5900 Marche-en-Famenne 081/32.70.10 2 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> lundis du mois de 10 à 15 h	<b>NAMUR</b> Service du Médiateur de la Région wallonne Rue Lucien Namèche, 54 5000 Namur 081/32.19.11 Du lundi au vendredi Tous les jeudis, de 9 à 19 h	<b>CHARLEROI</b> Centre d'information et d'accueil de la Région wallonne Rue de France, 3 6000 Charleroi 071/20.60.80 2 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> mardis du mois de 10 à 15 h	
<b>BRUXELLES</b> Collège des Médiateurs fédéraux Rue Dacale, 43 1000 Bruxelles 02/289.27.27 Du lundi au vendredi, sur rendez-vous, de 9 à 18h	<b>BRUXELLES</b> Service du Médiateur de la Communauté française Rue des Poissonniers, 11-13 1000 Bruxelles 02/548.00.70 Du lundi au vendredi de 9 à 17h, tous les jeudis sur rendez-vous jusqu'à 19h	<b>MONS</b> Centre d'information et d'accueil de la Région wallonne Rue de la Seuve, 18-19 7000 Mons 065/22.06.80 2 <sup>e</sup> et 4 <sup>e</sup> jeudis du mois de 10 à 15 h	<b>LIÈGE</b> Centre d'information et d'accueil de la Région wallonne Place Saint-Michel, 86 4000 Liège 04/250.93.30 1 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> lundis du mois de 10 à 15 h

## 5. Une rubrique bi-mensuelle dans les journaux du groupe "Vers l'Avenir"

En collaboration et en alternance avec le médiateur de la Région wallonne, le service du médiateur de la Communauté française a publié une chronique bi-mensuelle dans les journaux des Editions de l'Avenir, à savoir Vers l'Avenir, l'Avenir du Luxembourg, Le Courrier de l'Escaut, Le Jour/Le Courrier et Vers l'Avenir/Le Rappel.

Cette chronique qui donne un aperçu de l'activité du service du médiateur est chaque fois accompagnée des coordonnées du service du médiateur de la Région wallonne et du service du médiateur de la Communauté française avec renvoi aux sites internet pour consulter la liste des permanences décentralisées.

Au cours de cet exercice, le service du médiateur a publié des chroniques sur les thèmes suivants : "La Communauté française plus proche de vous" (rôle et missions du service du médiateur), "Une allocation d'études finalement accordée",

"A quelle heure passe vraiment le JT ?", "Le convoyeur attend" (difficulté de rassembler les pièces nécessaires à la constitution du dossier de pension d'une convoyeuse scolaire, suite au transfert de la compétence du transport scolaire de la CF aux Régions), "Je ne payerai que quand on m'aura expliqué !" (problème de récupération d'indu), "Le droit de comprendre" (problème de récupération d'indu), "Le médiateur et vous" (comment travaille le médiateur et comment introduire une réclamation), "Le voyage scolaire, un droit ?", "Une allocation d'études, c'est précieux", "J'avais inscrit mes enfants à un stage ADEPS", "Exclu de l'école, et après ?", "Quelle est la valeur de mon diplôme étranger ?", "Le paiement du minerval ne vaut pas inscription", "Aider les familles d'accueil", "Demandes d'allocations d'études : une procédure désormais plus simple", "Etudier et toucher des allocations de chômage, c'est incompatible !", "Prouver ce qu'on a fait dans le passé, pas toujours évident !" (problème d'inscription dans une haute école), "Les jeux télévisés : on sait ce qu'ils rapportent, mais pas toujours ce qu'ils coûtent !", "Quand les médiateurs coopèrent entre eux pour aider les citoyens" (problème de rémunération).

### Quelle est la valeur de mon diplôme étranger ?

Bon nombre de ressortissants étrangers ont besoin d'une équivalence de leur diplôme pour poursuivre leurs études en Belgique ou pour y trouver un emploi. C'est le service des Equivalences de la Communauté française qui est chargé d'instruire les demandes et de prendre les décisions d'octroi ou de refus. Les candidats ont jusqu'au 15 juillet pour introduire leur dossier, s'ils souhaitent une décision pour la rentrée scolaire prochaine. La période actuelle est donc celle du « rush »...

Ayant introduit son dossier de demande d'équivalence pour son baccalauréat français le dernier jour valable pour l'année académique 2004-2005, Mademoiselle L. s'inquiétait, début du mois d'août, de ne pas obtenir d'attestation de dépôt de ce dossier. Elle avait écrit le 3 août au service concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour obtenir une telle attestation. Sans réponse à sa lettre recommandée, et après de multiples tentatives de contact téléphonique, Mademoiselle L. avait saisi du problème le service du médiateur.

L'insistance et l'urgence de cette requête étaient motivées par le fait que pareille attestation de dépôt de demande d'équivalence est absolument requise pour les étudiants titulaires d'un diplôme étranger qui veulent s'inscrire dans la Haute Ecole choisie par l'intéressée. Sachant que les dossiers d'inscription complets doivent être rentrés auprès de cet établissement scolaire pour le 13 août au plus tard, l'urgence était bien présente.

Vu l'imminence du terme imposé à l'étudiante, le service du médiateur a pris contact en urgence avec le service administratif. Après rapide vérification, le caractère complet du dossier d'équivalence a été confirmé, de même, par conséquent, que la possibilité de lui délivrer une attestation de dépôt. Le 12 août, un jour avant la date butoir d'inscription scolaire, l'Administration a accepté de prendre directement contact avec la requérante afin de préciser les modalités du rendez-vous permettant le retrait de l'attestation de dépôt, étant donné que le service des Equivalences travaille « à bureaux fermés » en cette période.

#### Des délais inévitables

Les délais de traitement d'un dossier sont très variables, vu le nombre d'acteurs présents dans le processus (demandeur, service des Equivalences, Commission d'Homologation) et les navettes entre ceux-ci. On n'insistera donc jamais assez sur la nécessité de ne pas s'y prendre en dernière minute, à fortiori si le candidat à l'équivalence prévoit de s'inscrire dans une école où les cours reprennent dès la mi-septembre... Faut de quoi, il risque de ne pouvoir s'inscrire et ainsi de perdre une année.



Les Médiateurs de la Communauté française et de la Région wallonne vous aident à y voir clair.

Pour contacter :

LE SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION WALLONNE :  
Rue Lucien Namèche 54 - 5000 Namur  
Tél. : 081 32 19 11 - Fax : 081 32 19 00  
Numéro vert : 0800/19199  
courrier@mediateur.wallonie.be  
http://mediateur.wallonie.be

LE SERVICE DU MÉDIATEUR DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE :  
Rue des Polissonniers 11-13 (bte 7)  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 548 00 70 - Fax : 02 548 00 80  
courrier@mediateurcf.be - www.mediateurcf.be

LA LISTE DE LEURS PERMANENCES DANS VOTRE RÉGION PEUT ÊTRE OBTENUE PAR TÉLÉPHONE OU SUR LES SITES INTERNET.

Service du médiateur de la Communauté française

02/548 00 70

## 6. Les relations extérieures

*18/10/2004* Passage sur Vivacité Bruxelles.

*20/10/2004* Rencontre avec M. Félicien DE LAET, Administrateur général de l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement du Ministère de la Communauté française.

*05/11/2004* Réunion avec M. BOVESSE, Médiateur de la Région wallonne afin de discuter des décrets portant création des services respectifs.



*08/11/2004* Rencontre avec M. PREUD'HOMME, Président du Jury de la Communauté française.

*09/11/2004* Réunion avec M. Henry INGBERG, Secrétaire général du Ministère de la Communauté française afin de discuter des réactions du Ministère à la campagne de communication du service du médiateur.

*16/11/2004* Réception au Parlement de la Communauté française à l'occasion de l'accès à la Présidence de M. Jean-François ISTASSE.

*21/11/2004* Participation au Comité d'honneur du concert de gala organisé par M. Claude LELIEVRE, Délégué général aux droits de l'enfant, à l'occasion de la Journée nationale des droits de l'enfant.

*25/11/2004* Rencontre avec M. Claude EERDEKENS, Ministre de la Fonction publique et des Sports.

*25/11/2004* Réunion du Groupe de travail Communication de la Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO).

*26/11/2004* Participation au Comité consultatif du Délégué général aux droits de l'enfant.

*26/11/2004* Rencontre avec M. Claude LELIEVRE et des membres de son équipe afin de discuter des compétences respectives du service du médiateur et du Délégué général aux droits de l'enfant dans le cadre de dossiers scolaires.



*30/11/2004* Réunion avec le Service d'Audit interne du Ministère et les services compétents pour le "pré-test" des recommandations du service du médiateur en matière d'équivalences de diplômes et d'allocations d'études.

*02/12/2004* Réunion avec le Service d'Audit interne du Ministère et les services compétents pour le "pré-test" des recommandations du service du médiateur en matière de gestion pécuniaire des personnels de l'enseignement (statuts, pensions, indus).

*03/01/2005* Participation à la réception de Nouvel An du Ministère de la Communauté française aux Halles de Schaerbeek avec les fonctionnaires généraux et l'ensemble du personnel.

*13/01/2005* Participation à la réception de Nouvel An du Parlement de la Communauté française au Théâtre National.

*17/01/2005* Participation à la réception organisée par la Ministre-Présidente, Marie ARENA au café-théâtre du Botanique.

*26/01/2005* Conférence de presse du service du médiateur au Parlement de la Communauté française pour la présentation du premier rapport annuel et sa remise officielle au Président du Parlement, M. Jean-François ISTASSE.

*27/01/2005* Participation à une réunion du Réseau des médiateurs de la Grande Région organisée au Parlement wallon dans le but de mieux faire connaître leurs actions auprès du public.

*31/01/2005* Rencontre au Cabinet de la Ministre Catherine FONCK, Ministre de la Santé, de l'Enfance et de l'Aide à la Jeunesse, avec les fonctionnaires de niveau 1 de la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse et de la Direction générale de la Santé du Ministère de la Communauté française.

*17/02/2005* Visite du Président et du Greffier du Parlement de la Communauté française au service du médiateur.



*23/02/2005* Rencontre avec M. RADAUX de Sud Presse.

*24/02/2005* Rencontre avec M. PELOSATO et M. SERVAIS, Directeurs de Cabinet de la Ministre Marie ARENA.

*25/02/2005* Invitation de M. Claude LELIEVRE, Délégué général aux droits de l'enfant avec ses collaborateurs pour une rencontre des membres de l'équipe et une visite des locaux du service du médiateur.

*25/02/2005* Rencontre avec le Président du Parlement de la Communauté française, Monsieur Jean-François ISTASSE.

*01/03/2005* Rencontre avec la Ministre Marie-Dominique SIMONET, Vice-Présidente et Ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche scientifique et des Relations internationales.

*04/03/2005* Rencontre avec M. Ahmed LAAOUEJ, Directeur de Cabinet du Ministre Claude EERDEKENS.

*08/03/2005* Participation à la Table Ronde "La citoyenneté des Femmes dans les Marolles" organisée par l'asbl CARIA dans le cadre de la Journée Internationale de la Femme.

*11/03/2005* Réunion avec M. Bernard HUBEAU, Médiateur flamand.

*17/03/2005* Présentation du premier rapport annuel du service du médiateur en Commission des Affaires générales du Parlement de la Communauté française, sous la présidence de M. Pierre WACQUIEZ.



*06/04/2005* Participation à la conférence de presse organisée par le Service de Médiation des Pensions à l'occasion de la remise de son sixième rapport annuel.

*18/04/2005* Participation au Conseil de Direction du Ministère de la Communauté française.

*18/04/2005* Rencontre avec des Médiateurs sociaux et des Médiateurs scolaires de la Région bruxelloise au Parlement de la Communauté française.



- 19/04/2005** Participation à la réunion de concertation des Groupes de Planification sociale organisée à Molenbeek.
- 20/04/2005** Participation à la conférence de presse organisée par M. HUBEAU, Médiateur flamand, au Vlaams Parlement à l'occasion de la présentation de son rapport annuel 2004.
- 22/04/2005** Rencontre avec Mme Georgette DECHENE, du Bureau de Liaison Bruxelles Europe.
- 25/04/2005** Réunion de médiation au sein du service du médiateur dans le cadre d'un dossier de réclamation avec Mme VANDEPUTTE, Directeur de Cabinet adjoint de la Ministre-Présidente, M. POINT, Directeur de Cabinet adjoint du Ministre Claude EERDEKENS, de Mme STYNS et M. COUPEZ, représentant le Cabinet de la Ministre FONCK.
- 27/04/2005** Participation à la rencontre-débat "La médiation et la citoyenneté" organisée dans le cadre de la journée "Porte ouverte" de la Haute Ecole Provinciale de Charleroi – Université du travail.
- 27/04/2005** Participation à la présentation du rapport 2004 de M. Pierre-Yves MONETTE, Médiateur fédéral, au Palais des Nations.
- 28/04/2005** Examen du rapport intermédiaire du service du médiateur, portant sur l'interprétation de l'article 16 § 1, 3<sup>o</sup> du décret portant création du service du médiateur, au sein de la Commission des Finances du Parlement de la Communauté française en présence du Ministre de la Fonction publique, Monsieur Claude EERDEKENS.
- 29/04/2005** Rencontre avec le Collège des Commissaires du Gouvernement auprès des Hautes Ecoles au Château de Namur.
- 03/05/2005** Rencontre avec Mme HANSE, Directrice générale et M. AERTS-BANCKEN, Directeur et l'équipe du Service des Equivalences du Ministère de la Communauté française.
- 04/05/2005** Rencontre avec les membres du Service de Médiation en milieu scolaire du Ministère de la Communauté française.
- 09/05/2005** Rencontre avec un représentant du Service d'Information sur les Etudes et les Professions (SIEP).
- 10/05/2005** Réunion avec M. Claude LELIEVRE et son équipe concernant les modes de fonctionnement et champs de compétences liés à l'Aide à la Jeunesse du service du médiateur et du Délégué général aux droits de l'enfant.
- 19/05/2005** Journée de mise au vert du service du médiateur en vue de la préparation du rapport annuel 2005.
- 20/05/2005** Participation au Conseil de direction de la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse afin de rencontrer les directeurs et Conseillers SAJ et SPJ.
- 24/05/2005** Participation au colloque "Les droits des jeunes et la déontologie dans le décret de l'Aide à la Jeunesse" organisé à Nivelles par le Service Droits des Jeunes.





- 25/05/2005* Participation au jury organisé par la Ville de La Louvière dans le cadre de l'engagement d'un médiateur communal.
- 26/05/2005* Présentation du service du médiateur à la Mission locale de Forest.
- 03/06/2005* Participation à la Conférence "Vers la e-société" organisée au Sénat.
- 06/06/2005* Rencontre avec les collaborateurs du Service d'information sur les Etudes et les Professions.
- 09/06/2005* Réunion avec M. Frédéric BOVESSE, Médiateur wallon.
- 21/06/2005* Participation à une conférence-débat à l'ASBL DéClik à Saint-Gilles.
- 21/06/2005* Rencontre avec les directeurs d'IPPJ à la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse du Ministère de la Communauté française.
- 28/06/2005* Journée de travail organisée au sein du service du médiateur entre des collaborateurs du service du médiateur wallon et des collaborateurs du service du médiateur de la Communauté française afin de discuter de la mise en concordance de leurs décrets respectifs.
- 29/06/2005* Réunion avec M. ROISIN, Directeur de l'Information du Groupe Contact afin de discuter d'un projet de collaboration régulière avec BFM.
- 30/06/2005* Réunion au sein du service du médiateur avec trois représentants du Service d'Audit du Ministère de la Communauté française.
- 04/07/2005* Rencontre avec Mme LENTZEN, Présidente et M. FURNEMONT, Directeur du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel.
- 05/07/2005* Visite de M. Claude EERDEKENS, Ministre de la Fonction publique et des Sports, au service du médiateur afin de rencontrer son équipe et visiter ses infrastructures.
- 08/07/2005* Participation à la Séance solennelle d'ouverture des travaux de la XXXI<sup>e</sup> Session de l'Assemblée parlementaire de la Francophonie.
- 14/07/2005* Réunion chez le Médiateur wallon avec le Médiateur du Grand-duché de Luxembourg, M. Marc FISCHBACH, en vue de préparer la prochaine réunion des Médiateurs de la Grande Région.
- 13/09/2005* Réunion avec M. Michel WEBER, Directeur de Cabinet de la Ministre Marie-Dominique SIMONET, chargée de l'Enseignement supérieur, de la Recherche scientifique et des Relations internationales.
- 14/09/2005* Réunion avec M. Alain BERGER, Administrateur général a.i. à l'Administration générale des Personnels de l'Enseignement.
- 16/09/2005* Réunion budgétaire au Parlement de la Communauté française avec M. DAUBIE, Greffier et M. DEGAUTE, officier budgétaire au Cabinet de la Ministre-Présidente Marie ARENA.
- 19/09/2005* Réunion avec M. Toni PELOSATO, Directeur de Cabinet de la Ministre-Présidente Marie ARENA.
- 22/09/2005* Réunion avec M. Frédéric BOVESSE, Médiateur de la Région wallonne et M. Philippe SUINEN, Commissaire général au Commissariat Général aux Relations Internationales (CGRI).
- 27/09/2005* Réception à l'Hôtel de Ville de Bruxelles à l'occasion de la Fête de la Communauté française.
- 28/09/2005* Passage de la médiatrice sur Vivacité dans l'émission "Appelez, on est là".

7<sup>ème</sup>  
PARTIE



La gestion  
du service



## 1. Les moyens humains

Dès juillet 2003, le Parlement de la Communauté française avait adopté le cadre proposé par la médiatrice et composé de :

- 5 agents de niveau A, à partir du grade d'attaché ou de conseiller ;
- 3 agents de niveau B, dont un assistant-documentaliste et deux secrétaires ;
- 2 agents de niveau C, à savoir : une téléphoniste-dactylographe et un huissier-messager.

Les premiers engagements sont intervenus en décembre 2003 et se sont échelonnés durant l'année 2004, au fur et à mesure des besoins du service et aussi pour ménager sa jeune trésorerie.

En 2005, l'équipe était au complet avec le recrutement plus tardif d'une secrétaire en remplacement d'une personne démissionnaire.

Le 21 juin 2005, le Parlement approuvait les projets de statuts administratif et barémique des agents du service et quelques réaffectations internes pour mieux refléter la charge de travail effectivement assumée par chacun et qu'il était difficile d'évaluer *in abstracto*.

Aujourd'hui, l'équipe se compose de :

- 3 conseillers ;
- 2 attachés ;
- 1 assistant-documentaliste ;
- 1 secrétaire de direction ;
- 1 secrétaire de rédaction ;
- 1 secrétaire sténo-dactylographe ;
- 1 premier commis.

On notera enfin qu'en vertu des statuts amendés et approuvés par le Parlement, un conseiller et un attaché ont demandé leur détachement, le premier auprès d'un groupe politique à partir du 1<sup>er</sup> août et le deuxième pour convenance personnelle à partir du 1<sup>er</sup> septembre.

Ils sont remplacés temporairement par des agents contractuels.

Du 18 avril 2005 au 10 juin 2005, le service du médiateur a accueilli sa première stagiaire, étudiante en dernière année de graduat en droit. Cette stagiaire a principalement aidé notre documentaliste pour répondre aux demandes d'information du public et constituer des dossiers thématiques de référence à l'usage des collaborateurs.

Ce premier stage a permis de préciser les attentes de l'étudiant en milieu professionnel, l'encadrement à lui assurer et les apports respectifs possibles du stagiaire et du maître de stage.

## 2. Les moyens financiers

En 2005, comme en 2004, la dotation du service a été de 1.200.000 € (non indexés).

Une évolution est toutefois à souligner : initialement, les allocations de base du service du médiateur étaient inscrites dans la division organique 10, qui regroupe des services particuliers dépendant directement de l'Exécutif. Désormais, et pour répondre au souhait de la médiatrice, elles sont inscrites dans la division organique 01 du Parlement.

Ce transfert de division organique a été réalisé lors du budget ajusté des dépenses 2005.

Les comptes clôturés au 31 décembre 2004 ont été vérifiés par le Bureau d'Etudes comptables et fiscales Florizoone and Partners qui a attesté que ceux-ci reflétaient le patrimoine, la situation financière et les résultats du service du médiateur.

Le 12 juillet 2005, la Cour des comptes, chargée du contrôle *a posteriori*, nous a fait savoir "qu'en l'absence de précision, dans le décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française, sur la nature des comptes à rendre, la Cour constate que (le) service présente un bilan et un compte de résultats suivant les schémas standardisés imposés aux entreprises soumises à la loi du 17 juillet 1975 relative à la comptabilité des entreprises. Par conséquent, le contrôle de la Cour des comptes ne peut porter que sur la justification des différentes rubriques de ces comptes. Les enregistrements comptables s'appuient sur des pièces justificatives."

Cet avis a été transmis au Président du Parlement et au Président de la Commission des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport.

Une question restait posée pour l'avenir : la conséquence de la disparition du Service d'Appui aux cabinets ministériels qui mettait à disposition de notre service un plateau de bureaux aménagés et équipés de tous les raccordements téléphoniques et informatiques nécessaires, ainsi que six places de parking.

Une réunion tenue à l'initiative du Président du Parlement a permis d'obtenir les apaisements nécessaires à cet égard.

# A N N E X E S



## 1. Le décret portant création du service du médiateur de la Communauté française

### Décret du 20 juin 2002 – publié au Moniteur belge le 19 juillet 2002

Le Conseil de la Communauté française a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

#### CHAPITRE I<sup>er</sup>. - Du service du médiateur de la Communauté française

**Article 1<sup>er</sup>.** - Au sens du présent décret, il faut entendre par “services administratifs”, les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française.

**Article 2.** - Un service du médiateur est créé auprès du Conseil de la Communauté française. Ce service est dirigé par le médiateur de la Communauté française, ci-après dénommé le médiateur. Il est assisté dans cette fonction par le médiateur adjoint.

L'emploi, dans le présent décret, des noms masculins pour les titres de médiateur et de médiateur adjoint sont épicènes, en vue d'assurer la lisibilité du texte, nonobstant les dispositions du décret du 21 juin 1993 relatif à la féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre.

**Article 3.** - Le médiateur reçoit, dans les conditions fixées par le présent décret, les réclamations concernant le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés. Le médiateur ne peut recevoir de réclamations pour les services administratifs déjà dotés de leur propre médiateur par une loi ou un décret ou pour les matières spécifiques pour lesquelles une institution similaire existe déjà.

Tout document émanant des services administratifs, à destination de l'information du public, mentionne l'existence du service du médiateur.

#### CHAPITRE II. - Organisation du service du médiateur

**Article 4.** - Le médiateur et le médiateur adjoint sont nommés par le Conseil de la Communauté française après un appel public aux candidatures et une procédure de sélection dont il fixe le règlement. Le médiateur et le médiateur adjoint sont nommés pour une période de six ans, renouvelable une fois selon la même procédure.

Toute personne ayant exercé la fonction de médiateur ou de médiateur adjoint pendant au moins trois ans est considérée, dans le cadre de la procédure de renouvellement, comme ayant accompli un mandat.

Ils prêtent, entre les mains du Président du Conseil de la Communauté française, le serment suivant : “Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité.”

**Article 5.** - Pour pouvoir être nommés, le médiateur et le médiateur adjoint doivent :

- 1° être Belge ou ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques ;
- 3° être porteur d'un diplôme de l'enseignement supérieur ;
- 4° justifier d'une expérience utile d'au moins cinq ans dans le secteur public ou privé.

**Article 6.** - § 1<sup>er</sup>. Pendant la durée de leur mandat, le médiateur et le médiateur adjoint ne peuvent être titulaires des fonctions ou mandats suivants :

- 1° la fonction de magistrat, notaire ou huissier de justice ;
- 2° la profession d'avocat ;
- 3° la fonction de ministre d'un culte reconnu ou le délégué d'une organisation reconnue par la Loi qui offre une assistance morale selon une conception philosophique non confessionnelle ;
- 4° membre du personnel des forces armées.

§ 2. En outre, la fonction de médiateur ou de médiateur adjoint est incompatible avec :

- 1° un mandat public conféré par élection ; de plus il ne peut être candidat à un tel mandat pendant les quatre années qui suivent sa sortie de charge ;
- 2° un emploi rémunéré dans les services publics communautaires ou un mandat public conféré par la Communauté française ;
- 3° toute fonction qui puisse compromettre le bon exercice de sa mission ou porter atteinte à son indépendance, son impartialité ou la dignité de ses fonctions.

§ 3. Le titulaire d'un mandat public conféré par l'élection qui accepte sa nomination en qualité de médiateur ou de médiateur adjoint est démis de plein droit de son mandat électif.

§ 4. Les articles 1<sup>er</sup>, 6, 10, 11 et 12 de la loi du 18 septembre 1986 instituant le congé politique pour les membres du personnel des services publics sont applicables, moyennant les adaptations nécessaires, au médiateur et au médiateur adjoint.

**Article 7.** - § 1<sup>er</sup>. L'empêchement désigne une situation qui place le médiateur dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions et qui est constatée par décision du Conseil de la Communauté française.

§ 2. En cas d'empêchement, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ses droits et devoirs sont identiques à ceux du médiateur.

**Article 8.** - § 1<sup>er</sup>. Le Conseil de la Communauté française met fin aux fonctions du médiateur ou du médiateur adjoint :



- 1° à sa demande ;
- 2° lorsqu'il a atteint l'âge de 65 ans ;
- 3° lorsque son état de santé compromet gravement et de manière irréversible l'exercice de ses fonctions.

Sans préjudice de l'adoption de mesures administratives conservatoires que constituent les suspensions provisoires des fonctions et du traitement, le Conseil de la Communauté française peut révoquer le médiateur ou le médiateur adjoint :

- 1° s'il accepte une des fonctions ou un des mandats visés à l'article 6, § 1<sup>er</sup> et 2 ;
- 2° pour des motifs graves ou en cas d'évaluation négative à mi-mandat par le Conseil de la Communauté française.

§ 2. Lorsque le médiateur est démis de ses fonctions dans tous les cas visés au paragraphe précédent ou en cas de décès de celui-ci, le médiateur adjoint remplace le médiateur dans les conditions visées à l'article 7, § 2.

§ 3. Lorsque le médiateur adjoint est démis de ses fonctions dans tous les cas visés au § 1<sup>er</sup> ou en cas de décès de celui-ci, le Conseil de la Communauté française nomme un médiateur adjoint *ad interim* parmi les membres du personnel du service du médiateur visés à l'article 12, § 2, et répondant aux conditions prévues à l'article 5.

§ 4. La nomination du nouveau médiateur ou du nouveau médiateur adjoint pour terminer le mandat initial doit intervenir dans les meilleurs délais et, au plus tard, six mois à dater de la vacance de la fonction.

**Article 9.** - L'évaluation du médiateur et du médiateur adjoint est réalisée par le Conseil de la Communauté française selon les modalités arrêtées dans le règlement visé à l'article 4, alinéa 1<sup>er</sup>.

Cette évaluation comprend l'audition respectivement du médiateur et du médiateur adjoint.

**Article 10.** - Les règles régissant le statut pécuniaire des conseillers et des premiers auditeurs directeurs à la Cour des comptes, contenues dans la loi du 21 mars 1964 relative aux traitements des membres de la Cour des comptes, sont applicables respectivement au médiateur et au médiateur adjoint.

**Article 11.** - Dans la limite de ses attributions, le médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

A ce titre, il ne peut être relevé de sa charge à raison des opinions qu'il émet ou d'actes qu'il accomplit dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

**Article 12.** - § 1<sup>er</sup>. Les crédits nécessaires au fonctionnement du service du médiateur sont inscrits au budget des dépenses.

Le médiateur présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

§ 2. Sur proposition du médiateur, le Conseil de la Communauté française nomme et révoque les membres du personnel qui assistent

le médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Le médiateur a autorité sur son personnel.

Le statut et le cadre du personnel sont arrêtés par le Conseil de la Communauté française sur proposition du médiateur. Il peut se faire assister par des experts.

**Article 13.** - L'article 458 du Code pénal est applicable au médiateur, à son personnel et aux experts qui l'assistent.

### CHAPITRE III. - Saisine du service du médiateur

**Article 14.** - Le médiateur arrête un règlement d'ordre intérieur déterminant les modalités de fonctionnement du service qu'il dirige. Ce règlement doit être approuvé par le Conseil de la Communauté française et publié au Moniteur belge.

**Article 15.** - § 1<sup>er</sup>. Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un service administratif visé à l'article 1<sup>er</sup> n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut introduire sans frais une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du médiateur.

§ 2. La réclamation doit être précédée de l'exercice des recours administratifs internes prévus ainsi que des démarches nécessaires auprès des services intéressés aux fins d'obtenir satisfaction.

### CHAPITRE IV. - Procédure d'examen des réclamations

**Article 16.** - § 1<sup>er</sup>. Une réclamation est irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue ;
- 2° elle ne relève pas des compétences du service du médiateur telles que visées à l'article 3 du présent décret ;
- 3° elle porte sur un différend entre les services administratifs visés à l'article 1<sup>er</sup> et leurs agents pendant la durée de leurs fonctions ;
- 4° les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès du service administratif pour obtenir satisfaction ; Toutefois, cette disposition n'est pas applicable si la réclamation porte sur la manière dont le recours est géré ;
- 5° elle se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la réclamation ; Toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition.

§ 2. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° elle est manifestement non fondée ;
- 2° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

§ 3. Lorsque la réclamation a trait à un service administratif qui

dispose de son propre médiateur, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

§ 4. Dans les cas visés aux §§ 1<sup>er</sup>, 2 et 3, le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le délai visé au paragraphe précédent, de sa décision de traiter ou de ne pas traiter sa réclamation. Le refus de traiter une réclamation est motivé.

Le médiateur informe le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

**Article 17.** - L'examen d'une réclamation est suspendu lorsqu'elle fait l'objet d'une procédure pénale.

**Article 18.** - § 1<sup>er</sup>. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

§ 2. Le médiateur peut imposer des délais impératifs de réponse aux services administratifs auxquels il adresse des questions.

§ 3. Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le médiateur fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi.

§ 4. Le cas échéant, le médiateur formule toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service administratif concerné. Il en informe le ministre responsable.

§ 5. Lorsqu'il apparaît au médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, que l'application de dispositions législatives, décrets ou réglementaires aboutit à une iniquité, il peut recommander au service administratif mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation du requérant, proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à y remédier et suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des textes législatifs, décrets ou réglementaires. Il en informe le ministre responsable.

§ 6. Le médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle mais a la faculté de faire des recommandations au service administratif mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice coulée en force de chose jugée, enjoindre au service administratif concerné de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 21, et publié au Moniteur belge.

§ 7. Le médiateur est informé de la suite donnée à ses interventions. Le service administratif adresse une réponse motivée au médiateur s'il estime ne pas devoir tenir compte d'une recommandation qu'il a formulée.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations. A la demande du service administratif mis en cause, le médiateur publie la réponse qui lui est adressée par le service administratif et, le cas échéant, la décision

prise à la suite de la démarche effectuée par le médiateur, et ce, dans les conditions prévues à l'article 21.

§ 8. Le réclamant est tenu périodiquement informé des suites réservées à sa réclamation.

**Article 19.** - § 1<sup>er</sup>. Le médiateur peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et entendre toutes les personnes intéressées.

§ 2. Les membres du personnel des services administratifs visés à l'article 1<sup>er</sup>, qui du chef de leur état ou de leur profession ont connaissance d'informations qui leur ont été confiées, sont relevés de leur obligation de garder le secret dans le cadre de l'enquête menée par le médiateur, sur demande écrite de celui-ci.

§ 3. En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret de la vie privée, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

**Article 20.** - Si, dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur constate une infraction, il en informe le procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, il constate un manquement grave, il en avertit le service administratif compétent.

## CHAPITRE V. - Du rapport du médiateur

**Article 21.** - Le médiateur adresse au Conseil de la Communauté française un rapport annuel de ses activités. Il peut en outre établir des rapports intermédiaires s'il l'estime utile. Ces rapports contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que le médiateur juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

L'identité des réclamants et des membres du personnel des services administratifs ne peut y être mentionnée.

Les rapports sont rendus publics par le Conseil de la Communauté française.

## CHAPITRE VI. - Disposition finale

**Article 22.** - Le présent décret entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur belge.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Bruxelles, le 20 juin 2002.

## 2. Le règlement d'ordre intérieur du service du médiateur

Approuvé par le Parlement le 20 janvier 2004

Publié au Moniteur belge le 12 février 2004

### CHAPITRE I<sup>er</sup> - Dispositions générales

**Article 1<sup>er</sup>.** Pour l'application du présent règlement d'ordre intérieur, on entend par :

Décret : le décret du Conseil de la Communauté française du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française ;

médiateur : le médiateur de la Communauté française, assisté par le médiateur adjoint<sup>1</sup> ;

Services administratifs : les services du Gouvernement de la Communauté française, les organismes d'intérêt public qui dépendent de la Communauté française, la RTBF et les établissements d'enseignement organisé par la Communauté française ;

Secrétaire général : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française ;

Fonctionnaire dirigeant : le mandataire, statutaire ou contractuel, dirigeant un service du gouvernement de la Communauté française autre que le Ministère, un organisme d'intérêt public qui dépend de la Communauté française ou la RTBF.

**Art. 2.** Le présent règlement est arrêté en vertu de l'article 14 du décret.

Il détermine les modalités du traitement par le médiateur des réclamations portant sur le fonctionnement des services administratifs visés à l'article 1<sup>er</sup> dans leurs relations avec les administrés qui sont introduites auprès de lui conformément à l'article 15 du décret.

**Art. 3.** Conformément au décret, le service du médiateur a pour missions générales :

- de concilier les points de vue des réclamants et des services administratifs concernés et de trouver une solution aux cas concrets qui lui sont soumis. Le fonctionnement des services administratifs dans leurs relations avec les administrés est envisagé dans sa conformité aux principes de bonne administration, d'équité et de légalité ;
- d'adresser à l'administration ou au ministre compétent toutes propositions tendant à améliorer le fonctionnement du service

administratif concerné ;

- de faire rapport de son activité au Conseil de la Communauté française, et, le cas échéant, de suggérer les modifications législatives ou réglementaires que le médiateur juge opportunes.

### CHAPITRE II - De la saisine du médiateur

**Art. 4.** Quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait, peut, en qualité d'administré, saisir directement le médiateur dans le cadre d'une affaire qui la concerne directement dans ses relations avec un service administratif visé à l'article 1<sup>er</sup>.

La réclamation d'une personne morale ou d'une association de fait doit être introduite par une personne physique dûment mandatée à cette fin.

**Art. 5.** Le recours au médiateur est gratuit.

**Art. 6. § 1<sup>er</sup>.** Toute réclamation mentionne clairement :

- 1° l'identité du réclamant, c'est-à-dire ses nom et prénom (ou le nom de la personne morale ou de l'association de fait), son adresse complète (ou l'adresse du siège de la personne morale ou encore l'adresse de contact de l'association de fait), sa nationalité, éventuellement son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, etc.) ;
- 2° l'identité et la qualité du mandataire du réclamant, le cas échéant ;
- 3° l'objet de la réclamation, énoncé de manière claire et précise, en indiquant le déroulement chronologique des faits.

**§ 2.** Le réclamant joint à sa réclamation :

- 1° la copie des documents nécessaires à la compréhension de la réclamation ;
- 2° dans la mesure du possible, la preuve que les démarches préalables ont été accomplies par le réclamant auprès de l'autorité administrative concernée pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même. Par "démarche", il convient d'entendre toute prise de contact, préalable et utile, par le réclamant.

**§ 3.** Le réclamant doit avertir le médiateur de tout recours judiciaire ou administratif en cours.

**Art. 7. § 1<sup>er</sup>.** Les réclamations sont introduites en langue française. Toutefois, s'il éprouve des difficultés à s'exprimer dans cette langue, le réclamant peut se faire accompagner par une personne de confiance ou représenter par un mandataire.

<sup>1</sup> En vertu de l'article 2 du décret du 20 juin 2002, le médiateur est assisté par le médiateur adjoint. L'emploi de ces termes est épïcène.

§ 2. Les réclamations peuvent être écrites ou orales.

§ 3. La réclamation écrite signée personnellement par le réclamant peut être adressée au médiateur :

- par courrier à l'adresse suivante : rue des Poissonniers 11-13, bte 7, à 1000 Bruxelles ;
- par télécopie au numéro suivant : 02/548.00.80 ;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : courrier@mediateurcf.be

§ 4. La réclamation orale doit être présentée soit au siège du service du médiateur sur rendez-vous (02/548.00.70) ou lors des permanences qui y sont organisées, soit lors des permanences décentralisées en région de langue française.

La réclamation orale est transcrite par un collaborateur désigné par le médiateur. Elle doit être datée et contresignée par le réclamant.

§ 5. Un collaborateur au moins, désigné à cette fin par le médiateur, est habilité à fournir aux personnes qui le demandent une assistance et des informations techniques au sujet de la réclamation et des documents qui doivent l'accompagner.

§ 6. Lorsque le médiateur le juge nécessaire, il reçoit personnellement les réclamants.

### CHAPITRE III - Du traitement de la réclamation

Art. 8. Le collaborateur désigné par le médiateur s'assure pour chaque réclamation que le dossier est complet et peut être soumis en l'état au médiateur.

Le réclamant a l'obligation :

- de transmettre toute information complémentaire demandée par le médiateur ;
- de s'abstenir, aussi longtemps que le médiateur est saisi du dossier, d'intervenir, directement ou par mandataire interposé, auprès du service administratif concerné, parallèlement à l'intervention du médiateur et de manière non concertée avec ce dernier.

Si ces conditions ne sont pas respectées, le médiateur peut mettre fin à sa saisine.

Art. 9. Conformément à l'article 16, § 3, du décret, lorsque la réclamation a trait à un service administratif doté par la Loi ou le décret de son propre médiateur, le médiateur la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation.

Art. 10. § 1<sup>er</sup>. Le médiateur déclare une réclamation irrecevable si :

- 1° l'identité du réclamant est inconnue,
- 2° elle ne relève pas des compétences du service du médiateur telles que fixées par le décret ;
- 3° elle porte sur un différend entre un service administratif et un ou plusieurs de ses agents pendant la durée de leurs fonctions ;

4° les recours administratifs internes prévus n'ont pas été exercés ou lorsque le réclamant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès du service administratif pour obtenir satisfaction ; toutefois, cette disposition n'est pas applicable si la réclamation porte sur la manière dont le recours est géré ;

5° elle se rapporte à des faits dont le dernier fait utile s'est produit plus d'un an avant l'introduction de la réclamation ; toutefois, lorsqu'un recours administratif ou juridictionnel a été exercé, le délai nécessaire à cette procédure n'est pas pris en compte pour l'application de la présente disposition.

§ 2. Le médiateur peut refuser de traiter une réclamation lorsque :

- 1° elle est futile ou manifestement non fondée ;
- 2° elle est déposée dans l'intention de nuire, car diffamatoire ou vexatoire ;
- 3° elle est identique à une précédente réclamation déposée par le même réclamant, et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente réclamation ;
- 4° elle concerne des faits pour lesquels une procédure pénale est en cours.

Art. 11. § 1<sup>er</sup>. Le médiateur informe le réclamant par écrit, dans le mois qui suit le dépôt de sa réclamation, de sa décision de traiter ou non sa réclamation. La décision de refus de traiter une réclamation est motivée.

§ 2. Si le médiateur décide de traiter la réclamation il informe, dans les meilleurs délais, le service administratif concerné de la réclamation qu'il compte instruire.

Art. 12. Conformément à l'article 18, § 8, du décret, le médiateur informe périodiquement le réclamant des suites réservées à sa réclamation.

Art. 13. Lorsque le médiateur suspend ou met fin à l'examen d'une réclamation, les résultats des enquêtes auxquelles il a éventuellement procédé sont classés et ne sont plus communicables au service administratif concerné ou à des tiers.

Art. 14. Le médiateur peut coopérer avec d'autres médiateurs, dans la mesure où cela peut contribuer à renforcer l'efficacité de ses enquêtes et à mieux sauvegarder les intérêts et droits des personnes physiques ou morales dont la réclamation est fondée.

### CHAPITRE IV - Des relations avec les services administratifs

Art. 15. § 1<sup>er</sup>. Sans préjudice de l'article 19, § 1<sup>er</sup>, du décret, permettant au médiateur de faire toute constatation sur place, de se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaires et d'entendre toutes les personnes intéressées, les contacts entre le médiateur et les services administratifs en vue du traitement des réclamations se font préférentiellement par écrit, le médiateur pouvant cependant prendre des contacts oraux avec le fonctionnaire ou le service administratif compétent.

§ 2. Les modalités pratiques des relations du médiateur avec les services administratifs dans le cadre du traitement des réclamations sont réglées dans un protocole d'accord conclu entre le médiateur, le Secrétaire général et les fonctionnaires dirigeants.

Par modalités pratiques, on entend notamment la détermination du fonctionnaire ou du service à contacter au sein du service administratif concerné, selon la phase de traitement d'une réclamation (information de l'ouverture du dossier, demande d'informations complémentaires, instruction, proposition de résolution, recommandation au service, proposition tendant à améliorer le service, suggestion de modification réglementaire, clôture du dossier,...) et les délais de réponses accordés aux services administratifs.

S'agissant des délais de réponse, et sans préjudice de l'article 18, § 2, du décret, habilitant le médiateur à imposer des délais impératifs de réponse, le protocole d'accord ne pourra en tout état de cause prévoir de délais plus longs que ceux ci-après fixés :

sauf urgence ou risque de préjudice irréparable pour le réclamant motivé par le médiateur, le service administratif dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la question pour transmettre sa réponse.

Si ce délai de trente jours ou le délai fixé par le médiateur paraît trop court au service administratif pour fournir une réponse complète, il répond provisoirement dans le délai fixé, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, ce dernier délai ne pourra dépasser trente jours.

## **CHAPITRE V - Du secret professionnel, du respect de la vie privée et du conflit d'intérêt**

**Art. 16. § 1.** Conformément à l'article 19, § 2, du décret, le médiateur peut, dans le cadre de l'information d'une réclamation, relever de son obligation au secret un membre du personnel d'un service administratif.

§ 2. Conformément aux dispositions du décret relatives au secret professionnel, le médiateur veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

§ 3. Afin de respecter la vie privée du réclamant, le rapport annuel et les rapports intermédiaires que le médiateur présente au Conseil de la

Communauté française ne mentionnent ni son identité, ni aucune autre donnée personnelle.

§ 4. Pour des raisons exceptionnelles et à la demande expresse du réclamant, le médiateur peut s'engager à préserver l'anonymat de ce dernier vis-à-vis du service administratif concerné pendant toute la phase d'instruction de la réclamation.

§ 5. Le médiateur, le médiateur adjoint ou un membre du personnel du service du médiateur est considéré comme étant en situation de conflit d'intérêt lorsqu'il existe un lien de parenté ou d'alliance jusqu'au quatrième degré avec un réclamant. Dans ce cas, il ne peut traiter personnellement le dossier qui sera confié à un autre membre du service.

§ 6. Dès leur entrée en fonction, les membres du personnel du service du médiateur prêtent serment, entre les mains du médiateur, d'exercer leur mission en toute impartialité et confidentialité.

## **CHAPITRE VI - Entrée en vigueur du règlement d'ordre intérieur**

**Art. 17.** Le présent règlement d'ordre intérieur, arrêté par le médiateur et approuvé par le Conseil de la Communauté française, entre en vigueur à la date de sa publication au Moniteur belge .



### 3. Le Protocole d'accord concernant les relations entre le service du médiateur et le Ministère de la Communauté française

---

#### I. Terminologie :

Pour l'application du présent protocole, on entend par :

- **Le décret** : le décret du 20 juin 2002 portant création du service du médiateur de la Communauté française.
- **le règlement d'ordre intérieur** : le règlement d'ordre intérieur du service du médiateur, approuvé par le Parlement de la Communauté française le 20 janvier 2004, et publié au Moniteur belge le 12 février 2004.
- **Le Ministère** : le Ministère de la Communauté française.
- **le Secrétaire général** : le Secrétaire général du Ministère de la Communauté française.
- **le médiateur** : le médiateur ou la médiatrice de la Communauté française, le médiateur adjoint ou la médiatrice adjointe, et les membres du personnel de leur service qu'ils habilitent à prendre, au nom de celui-ci, directement contact avec l'Administration. L'identité de ces membres du personnel est visée en annexe au présent protocole d'accord.
- **instruction** : demande du médiateur au Ministère, constitutive du traitement d'une réclamation et destinée à établir la manière dont la demande ou le dossier du réclamant a été concrètement traité par l'Administration.
- **recommandation** : proposition faite par le médiateur à l'Administration en vertu de l'article 18 § 3 du décret, destinée à apporter une solution concrète au cas individuel d'un réclamant, dans la stricte application de la législation ou de la réglementation.
- **recommandation en équité** : recommandation formulée par le médiateur en vertu de l'article 18 § 5 du décret, lorsque l'application d'une loi, d'un décret ou d'un règlement aboutit, dans le cas concret d'un réclamant, à une iniquité.
- **proposition** : proposition faite par le médiateur à l'Administration en vertu de l'article 18 § 4 du décret, destinée à améliorer le fonctionnement de celle-ci à l'égard des administrés, et de prévenir des difficultés révélées par le traitement de réclamations.
- **suggestion** : proposition faite par le médiateur au Gouvernement et/ou au Parlement en vertu de l'article 18 § 5 du décret, destinée à corriger des dispositions législatives ou réglementaires, et de prévenir des difficultés révélées par le traitement de réclamations.

#### II. Des relations concernant les réclamations individuelles

##### Principes généraux :

- Les règles arrêtées dans le présent protocole d'accord sont déterminées sans préjudice des dispositions prévues par **le décret**, notamment en ses articles 18 § 2 (imposition de délais de réponse), et 19 § 1<sup>er</sup> (constatation sur place ; production de documents et communication de renseignements ; audition de personnes). Elles sont arrêtées conformément aux principes-cadres énoncés dans le règlement d'ordre intérieur adopté en vertu du décret.
- Les relations entre le médiateur et le Ministère ont lieu **par écrit**. Ceci n'empêche pas le médiateur de prendre, au sujet d'une réclamation, des contacts oraux supplémentaires avec le fonctionnaire ou le service compétent, sans préjudice en outre de l'article 19 du décret.
- Afin de permettre au Ministère d'avoir une perception globale des difficultés dont se plaignent les réclamants, le médiateur s'adresse au Ministère **via le Secrétaire général**. Celui-ci répercute les interventions via la hiérarchie pour responsabiliser celle-ci.

Dans le cadre d'une demande d'information concernant une réclamation, le médiateur peut prendre directement contact avec le service compétent, en mentionnant le caractère informel de la demande. Celui-ci fournit les informations demandées. Lorsque le cas traité dépasse le cadre de l'information, la procédure formelle est appliquée : le médiateur prend alors contact avec le Secrétaire général.

- Le Ministère répond aux interventions du médiateur dans les délais suivants :
  - **le Ministère accuse réception** de la demande du médiateur dans les **5 jours ouvrables** en indiquant le service ou le fonctionnaire auquel la demande est transmise.
  - **Le Ministère répond sur le fond** dans un délai maximum de **20 jours ouvrables** à compter de la réception de la demande.

On trouvera en annexe le récapitulatif des échéanciers.

**Cas particuliers :****a) Procédure d'urgence**

En cas d'urgence motivée, le médiateur peut s'adresser directement au fonctionnaire ou au service concerné au sein du Ministère, avec copie envoyée simultanément au Secrétaire général, indiquant clairement l'urgence.

En cas d'extrême urgence motivée, le contact peut être pris oralement, avant une éventuelle confirmation écrite si celle-ci est encore utile. Relation écrite de ce contact est alors faite dans les délais les plus brefs au Secrétaire général.

Dans les limites de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 9 février 1998 portant délégations de compétence, le fonctionnaire concerné prend les mesures nécessaires pour répondre à la situation d'urgence évoquée par le médiateur, et en informe le Secrétaire général

**b) Prolongation du délai de réponse**

Hors circonstances induisant la procédure d'urgence, lorsque le Ministère estime ne pas être en mesure de répondre de manière complète au médiateur dans le délai ordinaire de 20 jours ouvrables, il répond provisoirement dans ledit délai, en motivant le caractère incomplet et provisoire de la réponse et en indiquant le délai endéans lequel il fournira une réponse complète. Sauf cas dont le caractère exceptionnel est spécialement motivé, cette prolongation ne peut porter le délai initial à plus de 30 jours ouvrables.

**c) Rappel**

Si le rappel d'une demande formulée par le médiateur, restée sans réponse, s'avère nécessaire, le Ministère répond dans les 5 jours ouvrables de la réception de ce rappel.

**d) Demande d'informations complémentaires**

Si la réponse du Ministère à une demande du médiateur suscite dans le chef de celui-ci la demande d'un complément d'information, le délai ordinaire de réponse est ramené à 10 jours ouvrables.

**III. Des recommandations, propositions et suggestions**

Les *recommandations*, et les *recommandations en équité* sont adressées par le médiateur au Secrétaire général. Si elles ne sont pas suivies par le Ministère, celui-ci motive cette décision dans sa réponse au médiateur, conformément à l'article 18 § 7 du décret.

Avant de formuler une *proposition*, le médiateur prend l'avis du Ministère sur l'applicabilité de celle-ci. Cette consultation peut être informelle, et dans ce cas, indique clairement ce caractère.

Le Ministère informe le médiateur de la suite donnée à sa proposition, conformément à l'article 18 § 7 du décret.

Le médiateur peut également, mais ne doit pas, solliciter l'avis du Ministère avant de formuler une *suggestion* au Gouvernement et/ou au Parlement. Cette consultation peut être informelle, et dans ce cas, indique clairement ce caractère.

**IV. De la médiation stricto sensu**

Si les parties au différend dont est saisi le médiateur sont mises en présence afin d'aboutir à une solution de commun accord, le Secrétaire général délègue, pour représenter le Ministère, un fonctionnaire habilité à engager celui-ci en souscrivant dès l'issue de la réunion à la solution qui aura recueilli l'accord des parties.

**V. De l'échange d'information****a) Généralités - rencontres périodiques**

Sans préjudice de l'information que le médiateur doit réserver au Parlement de la Communauté française, le médiateur et le Secrétaire général ou son représentant, accompagnés des agents qu'ils désignent, se rencontrent régulièrement afin d'ajuster la relation entre le médiateur et le Ministère.

A cette occasion, les échanges peuvent porter notamment sur des dossiers problématiques, sur un relevé statistique succinct des réclamations en cours ou clôturées, sur l'évaluation des pratiques administratives relatives au cas traités, ou sur l'évaluation du présent protocole d'accord.

*Il est ainsi convenu d'une rencontre trimestrielle au moins.*

**b) Rencontres avec les fonctionnaires généraux**

Dans le même souci du renforcement de la collaboration entre le médiateur et le Ministère, profitable tant à l'Administration qu'aux administrés en général, le médiateur peut proposer, en accord avec le Secrétaire général, des rencontres avec les fonctionnaires généraux du Ministère.

**c) Audition par le Conseil de direction**

Le médiateur peut demander au Secrétaire général à être entendu par le Conseil de direction du Ministère. Il est convenu qu'en

principe le Conseil de direction consacre l'une de ses réunions annuelles aux relations entre le Ministère et le médiateur. Celui-ci est alors invité à participer à l'échange portant sur ce point.

## VI. Des modifications au présent protocole

Le présent protocole d'accord, qui entre en vigueur dès sa signature, ne peut être dénoncé unilatéralement, et peut être modifié à tout moment du consentement du médiateur et du Secrétaire général.

Fait à Bruxelles, en double exemplaire, le 8 octobre 2004.

La médiatrice, Marianne DE BOECK  
Le Secrétaire général, Henry INGBERG

## Annexe : récapitulatif des échéanciers de réponse aux demandes du service du médiateur.

Annexe au protocole d'accord concernant les relations entre le service du médiateur de la Communauté française et le Ministère de la Communauté française

### SERVICE DU MEDIATEUR DE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

CIRCONSTANCES	DELAI MAXIMUM (en jours ouvrables, à compter de la réception de la demande)
Accusé de réception	5
Réponse en temps ordinaire	20
Réponse provisoire, avant réponse complète différée	20
Réponse complète différée	30
Réponse après rappel	5
Information complémentaire	10

## 4. Les permanences décentralisées communes

### BRUXELLES

Tous les jeudis de 9h à 19h (entre 17h et 19h : sur rendez-vous)

Service du médiateur de la Communauté française  
Rue des Poissonniers, 11-13 (Métro Bourse)

1000 Bruxelles

02/ 548.00.70

*Le médiateur fédéral tient ses propres permanences bruxelloises à la Médiature fédérale, rue Ducale 43 à 1000 Bruxelles (tél. 02/289.27.27), tous les jours de 9h à 17h.*

### CHARLEROI

Les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> mardis du mois, de 10h à 15h.

Espace Wallonie de la Région wallonne  
Rue de France, 3

6000 Charleroi

071/ 20.60.80

### LIÈGE

Les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> lundis du mois, de 10h à 15h.

Espace Wallonie de la Région wallonne  
Place Saint-Michel, 86

4000 Liège

04/ 250.93.30

### MARCHE-EN-FAMENNE

Tous les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> lundis du mois, de 10h à 15h.

Hôtel de Ville, Boulevard du Midi 22  
6900 Marche-en-Famenne

081/ 32.19.11

### MONS

Les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> jeudis du mois, de 10h à 15h.

Centre d'Information et d'Accueil de la Région wallonne  
Rue de la Seuwe, 18-19

7000 Mons

065/ 22.06.80

### NAMUR

Tous les jeudis de 9h à 19h.

Service du médiateur de la Région wallonne  
Rue Lucien Namèche, 54

5000 Namur

081/ 32.19.11

### ARLON

*Le médiateur fédéral et le médiateur wallon organisent également une permanence commune (dans un premier temps, sans le nouveau service du médiateur de la Communauté française, en phase de lancement).*

Tous les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> mercredis du mois, de 10h à 15h.

Centre d'Information et d'Accueil de la Région wallonne  
Rue de Diekirch 37

6700 Arlon

063/ 43.00.30